

EVALUACIJA KVALITETE RADA SKLONIŠTA I SAVJETOVALIŠTA ZA ŽRTVE NASILJA TE
PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA I POČINITELJICA NASILJA U GRADU ZAGREBU

Evaluacijski tim:

Maja Horvat
MAP Savjetovanja d.o.o.
<https://www.map-consulting.hr/>



Vanjski stručnjaci:

Hana Hrpka
Matija Domijan

travanj, 2025. godine

Evaluacijski tim želio bi izraziti zahvalnost svima koji su pružili informacije u svrhu izrade ove vanjske evaluacije. Uložen je napor kako bi se osigurala točnost navedenih informacija i podataka te je svaka moguća pogreška nenamjerna i predstavlja odgovornost evaluacijskog tima.

Stavovi i mišljenja izneseni u ovoj evaluaciji isključivo su mišljenja evaluacijskog tima te ne predstavljaju nužno mišljenje Grada Zagreba kao naručitelja ili pružatelja usluga koji su predmet evaluacije.

Sadržaj ove evaluacije isključiva je odgovornost ugovorene konzultantske tvrtke, MAP Savjetovanja d.o.o.

Iako su izrazi koji se koriste u ovom upitniku, a imaju rodno značenje, napisani u ženskom rodu, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Lista skraćenica

AŽKZ	Autonomna ženska kuća Zagreb
B.a.B.e.	Budi aktivna. Budi emancipiran.
Dom „Duga – Zagreb“	Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb”
DPP	Društvo za psihološku pomoć
ESF	Europski socijalni fond
GUSZZBOSI	Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba
HZSR	Hrvatski Zavod za socijalni rad
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
MRMSOSP	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
PU	Policijska uprava
PON	Počinitelj nasilja
PSTPN	Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja
WWP EN	Europska mreža za rad s počiniteljima nasilja u obitelji (eng. <i>Work with Perpetrators European Network</i>)

Popis tablica

Tablica 1. Broj korisnica i udio djece za usluge tri skloništa za žene žrtve nasilja koja djeluju u Gradu Zagrebu za period 2018.–2024.....	15
Tablica 2. Struktura korisnica smještaja u skloništim za žrtve nasilja na području Grada Zagreba prema mjestu prebivališta za period 2018.–2024.	16
Tablica 3. Trajanje smještaja u skloništim za period 2019.–2024.	19
Tablica 4. Tipovi podrške, teme i učestalost za osobe smještene u sklonište Dom „Duga – Zagreb“ prema kategoriji korisnika.....	24
Tablica 5. Udio prikupljenih upitnika u odnosu na ukupan broj korisnica skloništa Doma „Duga – Zagreb“ po godinama	26
Tablica 6. Način pružanja savjetovanja u savjetovalištim.....	35
Tablica 7. Vrsta savjetovanja u savjetovalištim.....	35
Tablica 8. Prebivalište korisnica savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji i/ili seksualnog nasilja.....	36
Tablica 9. Broj korisnica i savjetovanja u savjetovalištim za žrtve nasilja u obitelji i/ili seksualnog nasilja te evidentiranih kaznenih i prekršajnih djela iz domene zaštite djece i obitelji 2018. – 2024.....	39
Tablica 10. Broj upućenih počinitelja u psihosocijalni tretman u Dom „Duga – Zagreb“, udio žena, udio te razlozi i udio onih koji nisu nastavili tretman	46
Tablica 11. Broj i struktura djelatnica po organizacijama	59

SADRŽAJ

1. CILJEVI I OPSEG ISTRAŽIVANJA	2
2. METODOLOGIJA I ETIČKI STANDARDI	3
3. ANALIZA DOKUMENATA	6
3.1. Zakonodavni i strateški okvir.....	6
4. EVALUACIJSKI NALAZI.....	14
4.1. Kvaliteta rada skloništa za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji	14
4.2. Kvaliteta rada savjetovališta za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji, uključujući i seksualno nasilje	33
4.3. Kvaliteta i ishod psihosocijalnog tretmana počinitelja/ica nasilja u obitelji	43
4.4. Zadovoljstvo stručnih timova uvjetima i kvalitetom rada te organizacijskom klimom	59
5. ZAKLJUČCI I PREPORUKE.....	62
6. PRILOZI.....	72
6.1. Prilog 1: Korišteni izvori podataka.....	72
6.2. Prilog 2: Popis sudionika intervjua.....	74
6.3. Prilog :3 Istraživački instrumenti za prikupljanje podataka.....	75

1. CILJEVI I OPSEG ISTRAŽIVANJA

Sukladno mjeri 2 II. područja i mjeri 2 IV. područja Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje 2023. do 2025.¹, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba u listopadu 2024. objavio je jednostavnu nabavu u svrhu **vanjske neovisne evaluacije tri područja pružanja usluga ustanova/organizacija civilnog društva na području Grada Zagreba:**

1. PODRUČJE – kvaliteta rada skloništa za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji (3 skloništa)
2. PODRUČJE– kvaliteta rada savjetovališta za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji, uključujući i seksualno nasilje (5 savjetovališta)
3. PODRUČJE– kvaliteta i ishod psihosocijalnog tretmana počinitelja/ica nasilja u obitelji (1 mjera psihosocijalnog tretmana).

Cilj ove usluge je sveobuhvatno prikupljanje i analiza podataka o kvaliteti postojećeg pružanja predmetnih usluga te preporuka prema pružateljima usluga, kao i Gradu Zagrebu zaduženom za osiguravanje preduvjeta za daljnji razvoj sustava zaštite od nasilja. S obzirom da se sve ove usluge provode i u kontekstu širih nacionalnih kretanja i ograničenja nadležnih sustava socijalne skrbi i pravosuđa, neke smjernice proizašle iz ovog istraživanja odnose se i na nacionalnu razinu.

Nalazi ove evaluacije planiraju se koristiti i u izradi nove Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2026., a što je planirano tijekom 2025. godine. Novi ciklus strateškog planiranja bit će peti ciklus ovog tipa strateškog dokumenta na lokalnoj razini, što je ujedno posebnost Grada Zagreba kao lokalne samouprave koja, uz opće gradske dokumente u području socijalne skrbi, prepoznaje ovo područje od posebnog interesa te za njega izrađuje zaseban strateški dokument.

Evaluaciju je od studenog 2024. do travnja 2025. provela lokalna konzultantska tvrtka MAP Savjetovanja d.o.o.², u suradnji s vanjskim stručnjacima.

¹ Službeni glasnik Grada Zagreba 3/23

² MAP Savjetovanja d.o.o. prva je domaća konzultantska tvrtka specijalizirana za izradu vanjskih evaluacija društveno-razvojnih intervencija. Od svojeg osnutka 2003. godine, MAP je bio angažiran na provođenju vanjskih evaluacija projekata i programa raznih međunarodnih donatora (Care International, UN-ove agencije – UNDP, UNIFEM, UNICEF, World Learning, razvojne agencije, ambasade, zaklade), kao i EU projekata i programa (CARDS, PHARE, IPA te ESI fondova). Uz jedinstveno iskustvo u vanjskim evaluacijama, MAP je u Hrvatskoj i regiji dizajnirao i proveo mnoga primijenjena istraživanja i analize javnih politika, te javnom i neprofitnom sektoru pružio tehničku pomoć u obliku strateškog planiranja te organizacijskog razvoja. U zadnje 23 godine, ostvarena je suradnja s 200-injak raznovrsnih klijenata, uključujući javni, civilni i akademski sektor, uz mnoge međunarodne organizacije, razvojne agencije i zaklade. Područja javnih politika u kojima MAP primarno djeluje uključuju socijalno uključivanje marginaliziranih skupina, ljudska prava, razvoj ljudskih potencijala, obrazovanje i zapošljavanje, dobro upravljanje, uključivanje

Opseg istraživanja bio je zadan Opisom posla, usmjeren inicijalno na 5 pružatelja usluga na području Grada Zagreba te pružatelje koji su od njega financijski podržani, prema sljedećoj strukturi s obzirom na usluge koje pružaju:

1. Tri skloništa za žrtve nasilja u obitelji:

- Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb" (ustanova)
- Autonomna ženska kuća Zagreb – Žene protiv nasilja nad ženama (udruga)
- Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja (udruga)

2. Pet savjetovališta za žrtve nasilja:

- Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb" (ustanova)
- Autonomna ženska kuća Zagreb – Žene protiv nasilja nad ženama (udruga)
- Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja (udruga)
- Ženska soba (udruga)
- B. a. B. e. Budi aktivna. Budi emancipiran. (udruga)

3. Psihosocijalni tretman počinitelja:

- Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb" (ustanova).

U evaluacijskom procesu sudjelovalo je 4 pružatelja usluga, dok je Autonomna ženska kuća Zagreb izrazila nespremnost za sudjelovanjem. U cilju sveobuhvatnog prikaza podataka o broju i strukturi korisnica na području Grada Zagreba, podaci o njihovim kapacitetima, koji su javno dostupni u ranije objavljenim godišnjim izvještajima Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje 2023. do 2025., uključeni su u prikaz osnovnih pokazatelja područja.

U smislu opsega, važno je naglasiti da se ova evaluacija nije bavila vrednovanjem pravnog niti strateškog okvira koji uređuje područje zaštite od nasilja već isključivo pružanjem usluga podrške koje su spomenute ranije u dokumentu, iako je navedeni okvir uzet u obzir u smislu u kojem utječe na provedbu. Isto tako, ova evaluacija nije uključivala preventivne programe.

2. METODOLOGIJA I ETIČKI STANDARDI

Glavni cilj **ovog evaluacijskog procesa** bio je mapiranje postojećih praksi u pružanju usluga savjetovališta i skloništa za žrtve nasilja te psihosocijalnog tretmana počinitelja, procjena kvalitete tog rada, kao i smjernice i preporuke za daljnje djelovanje. U tu svrhu, ova evaluacija **kombinira analizu dokumenata, prikupljanje primarnih kvantitativnih i kvalitativnih podataka vezanih uz trenutačno pružanje usluga, odnosno postojećih praksi i kapaciteta, kao i obradu podataka koje su pružatelji sami prikupili u svom redovnom radu od korisnica svojih usluga.** Provedeno istraživanje

građana u procese donošenja javnih politika, regionalni i lokalni razvoj te razvoj civilnog društva. U svojem radu, MAP se oslanja na svoju mrežu razvijenih suradničkih odnosa, kako bi za svaku uslugu ponudio visoko relevantne timove, okupljene oko sinergije profesionalnih kompetencija.

temelji se na **mješovitom istraživačkom dizajnu**, kombinirajući kvantitativne i kvalitativne metode prikupljanja podataka.

Proces istraživanja podijeljen je u **tri ključne faze**:

- (1) početna faza – analiza dokumenata;
- (2) faza prikupljanja podataka te
- (3) faza analize podataka i pripreme Završnog izvještaja.

1. Početna faza – analiza dokumenata

U početnoj fazi, organiziran je početni sastanak s Naručiteljem za vrijeme kojeg su usuglašeni svi ciljevi istraživanja te podaci i dokumenti kojima Naručitelj raspolaže, a važni su za proces evaluacije. Izrađena je analiza zakonodavnog i strateškog okvira, tematski relevantnih dokumenata koje je Grad Zagreb dostavio istraživačkom timu, kao i ostalih javno dostupnih dokumenata i podataka koje su istraživači prepoznali kao važne u odnosu na temu istraživanja. Tijekom ove faze jasno su identificirana ograničenja vezana uz podatke, uključujući (ne)dostupnost podataka. Cjelovita lista dokumenata korištena u ovom istraživanju dostupna je u Prilogu 2.

2. Faza prikupljanja podataka

Metode prikupljanja podataka od ključnih dionika uključivale su sljedeće:

- Dizajn, diseminaciju i obradu anketnog upitnika za pružatelje usluga
- Dizajn, diseminaciju i obradu online anketnog upitnika za članice stručnog tima pružatelja usluga
- Unos i obrade ranije prikupljenih anketa od korisnika usluga kroz 3 zasebna upitnika
- Provedbu 13 polu-strukturiranih individualnih/grupnih intervjua s pružateljima usluga, predstavnicima stručne javnosti i nadležnih institucija.

U nastavku je prikazana evaluacijska matrica koja povezuje glavne aspekte procjene koji čine evaluacijski okvir prema Opisu posla te korištenih metoda prikupljanja i obrade podataka.

Područje procjene	Metoda prikupljanja podataka
a) Općeniti pokazatelji – vrste usluga, način pružanja usluga, dostupnost, stručni tim, vrijeme čekanja na pružanje usluge, prostorni uvjeti (pristup za osobe s invaliditetom), osnovni pristup radu (rodno osjetljiv pristup, vrijednosti organizacije), dosadašnje evaluacije i sl.	Upitnik za sve pružatelje usluga (n=4) Po obradi upitnika, održani su dodatni intervjui s vodstvom svih pružatelja usluga za produbljivanje osnovnih podataka iz upitnika (n=4)

b) Procjena zadovoljstva pruženim uslugama od strane korisnica – trajanje podrške, vrsta pružene podrške, zadovoljstvo, razina ispunjenih očekivanja, preporuke za poboljšanje i sl.	Upitnik za korisnike usluge smještaja u skloništu Dom „Duga – Zagreb“ (n = 159) Upitnik za korisnike usluge psihosocijalnog tretmana kojeg provodi Dom „Duga – Zagreb“ (n = 320) Upitnik za korisnike usluge smještaja u skloništu Ženska pomoć sada (n=11)
c) Procjena zadovoljstva stručnog tima – zadovoljstvo organizacijom rada, mogućnost stručnog usavršavanja, razina opterećenosti brojem korisnica/ka, mogućnost supervizije i sl.	Upitnik za stručne timove pružatelja usluga (n=28)
d) Procjena kvalitete rada ustanove/organizacije – prepoznatost rada u općoj/ stručnoj javnosti, prepoznatost rada od strane nadležnih institucija i sl.	Intervjui sa stručnjakinjama i predstavnicama nadležnih institucija (n=9)
e) Izazovi s kojima se ustanova/organizacija susreće – (ne)dovoljan broj stručnjakinja/ka, uvjeti rada, financiranje i sl. izazovi u svakodnevnom radu i funkcioniranju	Predmet svih dionica prikupljanja podataka
f) Smjernice/ preporuke za daljnji rad	Predmet svih dionica prikupljanja podataka

3. Faza analize podataka i priprema Završnog izvještaja

Kako bi se osigurala kredibilnost i valjanost rezultata procjene, podaci prikupljeni istraživanjem su **triangulirani**, što znači da su sve informacije višestruko provjerene, kroz **triangulaciju izvora** (primjerice, provjera informacija dobivenih kroz više različitih intervjuja) i **triangulaciju metoda** (primjerice, podataka skupljenih intervjuima, anketama i analizom dokumenata).

Kvantitativni podaci dobiveni anketom obrađeni su metodom deskriptivne statistike, dok su otvorena pitanja u anketama, kao i **podaci dobiveni kvalitativnim metodama intervjuja, obrađeni koristeći kodni plan** koji je istraživački tim razvio tijekom faze analize podataka te na temelju ključnih istraživačkih pitanja. Nacrt završnog izvještaja dostavljen je Gradu Zagrebu kao Naručitelju te predstavnicama pružatelja usluga na komentiranje prije finalizacije slijedeći na taj način suradnički pristup i priliku za validaciju nalaza.

U razradi ovog istraživačkog dizajna, **osiguravanje etičkih načela u istraživanjima** uključeno je na sljedeće načine:

- ✓ Svi članovi istraživačkog tima koji su prikupljali primarne podatke kroz intervjuje su iskusni istraživači koji su pohađali osnovni trening u području primjene etičkih načela za

prikupljanje podataka tijekom svojeg formalnog školovanja iz područja društvenih znanosti, s bogatim dodatnim iskustvom primjene ovih načela u dosadašnjem profesionalnom radu.

- ✓ Štićen je identitet svih korisnica skloništa, savjetovališta i počinitelja nasilja uključenih u mjeru psihosocijalnog tretmana. Kada inicijalno prikupljene ankete od pružatelja usluga nisu bile anonimne, naknadno su anonimizirane prije predaje evaluacijskom timu na unos i obradu.
- ✓ Evaluacija rada skloništa za žrtve nasilja provedena je na način prilagođen nemogućnosti fizičkog pristupa skloništima od strane evaluatora.
- ✓ Djeca nisu bila uključena u prikupljanje primarnih podataka.
- ✓ Provedeni intervjui su, kada je za to dobivena privola, audio snimani u svrhu najviše moguće kvalitete prikupljenih podataka. Snimke su za vrijeme istraživanja pohranjene u zaštićene baze podataka kojima mogu pristupiti samo osobe koje su ovlaštene raditi na konkretnom istraživačkom projektu. Svi prikupljeni podaci će nakon prihvatanja izvještaja od strane Naručitelja biti bez odgode trajno izbrisani.
- ✓ Osim načela ekspertize i relevantnog iskustva, izbor istraživačkog tima vođen je i načelom neovisnosti, odnosno nepostojanjem sukoba interesa budući da niti jedan član ili članica istraživačkog tima nije sudjelovao u provedbi usluga koje su predmet evaluacije, niti je na bilo koji drugi način institucionalno ili financijski povezan s Naručiteljem.
- ✓ Dodatno osiguranje kvalitete postignuto je spomenutom prilikom za komentiranje i validaciju istraživanja od strane Naručitelja te uključenih pružatelja usluga kojima je dostavljen nacrt istraživanja.

3. ANALIZA DOKUMENATA

3.1. Zakonodavni i strateški okvir

S obzirom na usku naslonjenost evaluiranih usluga na sustav socijalne skrbi i pravosuđa, ali i širi međunarodni i lokalni nacionalni strateški okvir, ključni dokumenti za ovo područje prikazani su u nastavku. Naime, **usluga skloništa za žrtve nasilja**, prema **Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25)**, odnosi se na smještaj u kriznim situacijama koji, kao jednu od skupina, navodi i žrtve nasilja (čl. 109–116). **Usluga savjetovališta** se, pak, potencijalno odnosi na više usluga prema predmetnom zakonu, svakako na uslugu **savjetovanja (čl. 81 Zakona)**, ali i uslugu **psihosocijalne podrške (čl. 91–96 Zakona)**. Postojeća savjetovališta, kako će biti prikazano kasnije u analizi, koja imaju rješenje za pružanje usluga su registrirana za ove dvije socijalne usluge. Međutim, svojim sadržajem rad savjetovališta povezan je i s novom uslugom iz 2022. godine pod nazivom **psihosocijalno savjetovanje (čl. 83–84)**. Borba protiv nasilja je u Republici Hrvatskoj 2022. proširena i novom socijalnom uslugom prevencije nasilničkog ponašanja, no ista nije predmetom ove evaluacije.

Konkretnije, sukladno čl. 81. Zakona o socijalnoj skrbi, **savjetovanje** je usluga kojom stručna osoba u neposrednom kontaktu potiče korisnika na razvoj novih mogućnosti sagledavanja životne situacije sa svrhom prevladavanja teškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, obitelji i društvu. Usluga obuhvaća individualni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji radi prevladavanja teškoća koje je moguće riješiti kratkotrajnim intervencijama do tri susreta, a iznimno prema procjeni stručnjaka do pet susreta.

Psihosocijalna podrška (čl. 91.) usluga je koja obuhvaća stručne postupke i druge oblike pomoći i podrške kojima se potiče razvoj i unaprjeđenje kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih, govorno-jezičnih, socijalnih ili odgojnih vještina korisnika, pruža se individualno ili u grupi, a može se odobriti pojedincu, obitelji ili udomitelju na razdoblje do godine dana. Međutim, nastavak psihosocijalne podrške može se odobriti i nakon isteka roka od godine dana dok traje potreba na temelju stručne procjene. Govorimo li isključivo o usluzi psihosocijalne podrške pojedincu, ona se odobrava radi prevladavanja teškoća i osnaživanja pojedinca u vezi s teškoćama u razvoju, invaliditetom, starijom životnom dobi, kriznim situacijama, nasiljem u obitelji, uključivanjem u svakodnevni život zajednice, prevladavanjem tretmanskih iskustava, problemima u ponašanju te u drugim nepovoljnim okolnostima.

Kao novija usluga, **psihosocijalno savjetovanje** čl. 83. definira kao uslugu kojom stručna osoba, u neposrednom kontaktu, posebnim stručnim postupcima i aktivnostima pomaže korisniku otkloniti teškoće u funkcioniranju u različitim područjima života, s naglaskom na ponašajne, emocionalne, interpersonalne, socijalne, obrazovne, razvojne i organizacijske aspekte života. Psihosocijalno savjetovanje temelji se na terapijskom odnosu i procesu tijekom kojega se radi na smanjivanju aktualnih teškoća i pronalaženju najboljeg rješenja ili prevladavanju kriznih situacija u skladu s potrebama korisnika, a obuhvaća intenzivan individualni i/ili grupni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji.

Usluga smještaja općenito je definirana čl. 109., a čl. 112. navodi kako se usluga smještaja može osigurati u kriznim situacijama u kojima je ugrožen život, zdravlje ili dobrobit osobe, a što uključuje, između ostaloga, i žrtve obiteljskog nasilja. U slučaju krizne situacije usluga se može priznati korisniku dok se ne osiguraju uvjeti za njegov povratak u vlastitu ili udomiteljsku obitelj ili se usluga smještaja ne osigura na drugi način, a najdulje do šest mjeseci. No, sukladno čl. 113. st. 2 usluga smještaja u kriznim situacijama za žrtve obiteljskog nasilja može trajati do godinu dana..

Organizirano stanovanje je, sukladno čl. 106., socijalna usluga kojom se određenim osobama (popis osoba naveden je u čl. 107. te uključuje i žrtve obiteljskog nasilja) osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih

moгуćnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika. Stambena jedinica može biti obiteljska kuća ili stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici, a u jednoj se stambenoj jedinici može pružati socijalna usluga za najviše osam korisnika.

Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/22, 58/24) podzakonski je propis sukladno čl. 163 Zakona, koji propisuje zajednička mjerila za pružanje socijalnih usluga (zajednička mjerila prostora, opreme, radnika) te pojedinačna mjerila za svaku pojedinu uslugu. Konkretno, **mjerila za uslugu savjetovanja** propisna su u čl. 37. u kojem se, između ostaloga, navodi kako usluga obuhvaća individualni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji te da se pruža u trajanju od 60 minuta do tri susreta, a iznimno prema procjeni stručnjaka do pet susreta. Nadalje, čl. 43. propisuje kako se **usluga psihosocijalne podrške** pruža pojedincu, obitelji, udomiteljskoj obitelji, a pruža se u obitelji korisnika, u udomiteljskoj obitelji, kod drugih pružatelja usluga ili na drugim mjestima prema potrebi korisnika. Psihosocijalna podrška pojedincu pruža se u obitelji korisnika ili udomiteljskoj obitelji do pet sati tjedno, a kod ostalih pružatelja usluga do šest sati tjedno, a najviše tri sata dnevno, od čega najviše četiri sata individualno, a ostalo u grupi. Psihosocijalna podrška obitelji pruža se u obitelji do pet sati tjedno, iznimno kod pružatelja usluge do šest sati tjedno, najviše dva sata dnevno. Aktivnosti se provode u vremenskom mjerilu po jedinici pružene usluge u trajanju od 60 minuta ukoliko se usluga provodi individualno li 120 minuta grupno. Konačno, **psihosocijalno savjetovanje**, definirano čl. 39., temelji se na terapijskom odnosu jedne ili više osoba i jednog ili više psihoterapeuta ili savjetodavnih terapeuta i procesu tijekom kojega se radi na smanjivanju aktualnih teškoća i pronalaženju najboljih rješenja ili prevladavanju kriznih situacija u skladu s potrebama korisnika kroz poboljšanje vještina komunikacije, jačanje samopoštovanja, promicanje promjene ponašanja. Aktivnosti se provode u vremenskom mjerilu po jedinici pružene usluge u trajanju od 60 minuta ukoliko se usluga provodi individualno ili 120 minuta grupno, u trajanju do šest mjeseci, a iznimno i dulje, još dva mjeseca nakon isteka roka od 6 mjeseci. **Usluga smještaja** detaljnije je, pak, definirana u čl. 67., dok se, primjerice, čl. 79. definiraju posebna mjerila za pružanje usluge smještaja za žrtve nasilja u obitelji i žrtve trgovanja ljudima pa je njima propisano kako zgrada za smještaj korisnika mora imati dva ulaza/izlaza, s postavljenim videonadzorom te da mora imati prostoriju za individualni ili grupni rad s osobama u tretmanu.

Početni razvoj psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u Republici Hrvatskoj vezan je uz djelovanje Društva za psihološku pomoć (DPP) koje je 2002. godine, u sklopu projekta „Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji“, organiziralo izobrazbu inicijalnih 22 stručnjaka za provedbu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Izobrazbu su proveli stručnjaci iz Nizozemske, a tome je uslijedilo provođenje testnog programa psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji u Centru za djecu, mlade i obitelj MODUS u Zagrebu 2004. godine. Psihosocijalni tretman iste se godine počeo provoditi i u Udruzi U.Z.O.R u Rijeci te u Savjetovalištu

Centra za socijalnu skrb Zagreb, a Dom „Duga – Zagreb“, koji je predmetom ove evaluacije, provodi ovu uslugu od 2009. godine.

Psihosocijalni tretman zaštitna je mjera koja se, sukladno čl. 15. **Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24)**, može izreći počinitelju nasilja u obitelji radi otklanjanja njegova nasilničkog ponašanja ili ako postoji opasnost da bi mogao ponoviti nasilje u obitelji, odnosno sigurnosna mjera koju, sukladno čl. 70. **Kaznenog zakona (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24)**, sud izriče počinitelju koji je počinio kazneno djelo s obilježjem nasilja ako postoji opasnost da će počiniti isto ili slično djelo. Psihosocijalni tretman provodi se i kao posebna obveza sukladno čl. 206.d. st. 1. t. 6. **Zakona o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 130/20, 80/22, 36/24)** prema kojem državni odvjetnik može, nakon prethodno pribavljene suglasnosti žrtve ili oštećenika, rješenjem uvjetno odgoditi ili odustati od kaznenog progona, iako postoji osnovana sumnja da je počinjeno kazneno djelo za koje se progoni po službenoj dužnosti i za koje je predviđena novčana kazna ili kazna zatvora do pet godina ako osumnjičenik odnosno okrivljenik preuzme obvezu podvrgavanja psihosocijalnoj terapiji radi otklanjanja nasilničkog ponašanja bez napuštanja obiteljske zajednice ili uz pristanak osumnjičenika za napuštanje obiteljske zajednice za vrijeme trajanja terapije.

Provođenje zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana prema počinitelju nasilja u obitelji, kao i posebne obveze psihosocijalnog tretmana, provodi se u skladu s **Pravilnikom o provođenju zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana (NN 116/18)**. Sukladno Pravilniku, svrha provođenja psihosocijalnog tretmana je zaustavljanje i sprječavanje daljnjeg nasilničkog ponašanja postizanjem pozitivnih promjena u ponašanju počinitelja nasilja u obitelji. Cilj provođenja psihosocijalnog tretmana je potaknuti počinitelja da prepozna svoje nasilno ponašanje, prihvati odgovornost za takvo ponašanje te usvoji obrasce nenasilnog ponašanja. U čl. 11. navodi se kako Ministar nadležan za poslove pravosuđa osniva **Stručno povjerenstvo za provedbu, praćenje i nadzor izvršavanja zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana** koje, između ostalog, donosi Standarde **za provođenje zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana**. Standardi navode kako psihosocijalni tretman uključuje individualne i grupne postupke koje provodi za to posebno osposobljena stručna osoba u svrhu zaustavljanja i sprečavanja nasilnog ponašanja u obitelji, a njima su definirani: (1) Načela psihosocijalnog tretmana; (2) Ciljevi psihosocijalnog tretmana; (3) Plan provedbe psihosocijalnog tretmana; (4) Briga o sigurnosti članova obitelji i procjena rizika; (5) Struktura i sadržaj psihosocijalnog tretmana; (6) Potrebne kompetencije voditelja psihosocijalnog tretmana; (7) Supervizija; (8) Povjerljivost u provedbi psihosocijalnog tretmana; (9) Kontaktiranje članova obitelji u kojoj ima nasilja; (10) Odnosi s počiniteljima; (11) Procjenjivanje učinkovitosti psihosocijalnog tretmana; (12) Evidencija o provedbi tretmana.

Provođenje sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana provodi se u skladu s **Pravilnikom o izvršavanju psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja**

(NN 103/18). Pravilnikom se propisuje izvršavanje psihosocijalnog tretmana prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, izrečenog kao sigurnosna mjera ili posebna obveza sukladno Kaznenom zakonu ili kao obveza sukladno Zakonu o kaznenom postupku. Svrha provođenja psihosocijalnog tretmana je otklanjanje i sprječavanje daljnjeg nasilnog ponašanja počinitelja dok je cilj provođenja psihosocijalnog tretmana potaknuti počinitelja da prepozna svoje nasilno ponašanje, prihvati odgovornost za takvo ponašanje te usvoji obrasce nenasilnog ponašanja. Sukladno čl. 4. st. 1., Ministar pravosuđa osniva Stručno povjerenstvo za provedbu, praćenje i nadzor izvršavanja psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja koje, između ostaloga, donosi Standarde za provedbu psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, a koji obvezuju sve provoditelje sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana.

Važan dio zakonodavnog okvira u ovom području je **Protokol o postupanju o slučaju nasilja u obitelji** Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, koji je usmjeren na usklađeno djelovanje nadležnih tijela, ustanova i organizacija koje sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju nasilja, pružanju cjelovite pomoći i zaštite žrtvama nasilja. Općenito, svrha Protokola je osiguranje pravovremene i učinkovite provedbe postojećih propisa o zaštiti žrtve nasilja u obitelji sukladno ovlastima nadležnih tijela, unaprjeđenje suradnje i dugoročno utjecanje na smanjenje nasilničkog ponašanja. Sprečavanje nasilja u obitelji i zaštitu žrtve nije moguće provesti bez međusobne suradnje i povezanosti nadležnih tijela koja se bave zaštitom žrtava nasilja. Postupke u vezi s nasiljem u obitelji treba provoditi žurno, bez odgode, uvažavajući prava svih žrtava.

Središnji strateški dokument u ovom području je **Nacionalna strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2017. do 2022. godine**. Ciljevi koje Nacionalna strategija propisuje, kada je u pitanju zbrinjavanje i potpora žrtvama nasilja u obitelji, uključuju sljedeće:

- 1) Osigurati stambeno zbrinjavanje žrtava nasilja u obitelji;
- 2) Osigurati financijsku potporu radu skloništa i savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji;
- 3) Osigurati zapošljavanje žrtava nasilja u obitelji te
- 4) Osigurati pristupačnost skloništa osobama s invaliditetom.

S druge strane, kada je u pitanju psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji, Nacionalna strategija navodi sljedeće ciljeve:

- 1) Osigurati financijska sredstva u cilju provedbe psihosocijalnog tretmana nasilja u obitelji te
- 2) Osigurati izobrazbu stručnjaka koji će provoditi psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji.

Iako je razdoblje provedbe Strategije završilo, u svibnju 2023. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je odluku o pokretanju postupka izrade Nacionalnog plana zaštite od nasilja nad ženama i nasilja u obitelji za razdoblje do 2028. godine i Akcijskog plana za provedbu Nacionalnog plana za razdoblje do 2025. godine. Tijekom provedenih intervjua s predstavnicima Ministarstva rada,

mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike potvrđeno je da je izrada nove Strategija u završnoj fazi internih konzultacija te da se očekuje njeno skoro donošenje, iako navedeni proces sugerira postojanja perioda bez važeće strategije.

Nacionalni plan za suzbijanje seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja za razdoblje do 2027. godine akt je strateškog planiranja od nacionalnog značenja koji sadrži posebne ciljeve i pripadajuće mjere za osiguravanje sigurnog okruženja svih osoba kroz prevenciju pojavnosti specifično seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja, unaprjeđenje usluga i pomoći žrtvama kroz osiguravanje izobrazbe osoba koje u svom radu dolaze u kontakt sa žrtvama i unaprjeđenje zakonodavstva u ovom području te putem rada s počiniteljima. Nacionalni plan, kroz svoje posebne ciljeve, nastoji prevenirati seksualno nasilje i seksualno uznemiravanje, unaprijediti skrb i osigurati dostupnost usluga podrške žrtvama seksualnih delikata te postići odvraćajuće djelovanje kod počinitelja seksualnih delikata (navedeno se odnosi na uključivanje počinitelja seksualnog nasilja u terapijske programe rada s počiniteljima kao i provođenje posebnih programa poput psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja). Trenutno je u procesu izrada Akcijskog plana za period 2025.–2027.

Također, u Republici Hrvatskoj postoji **Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja** koji je razvijen kako bi osigurao trenutnu, suosjećajnu, rodno i kulturalno osjetljivu sveobuhvatnu pomoć i potporu žrtvi od strane svih nadležnih institucija. Protokol sadrži obveze nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju seksualnog nasilja i pružanju pomoći i zaštite osobama izloženim seksualnom nasilju; zatim oblike, način i sadržaj suradnje između nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju seksualnog nasilja i pružanju pomoći i zaštite osobama izloženim seksualnom nasilju te završne odredbe kojima se propisuju postupanja u skladu s aktivnostima ovog Protokola.

Konačno, na lokalnoj razini, Grad Zagreb je jedina lokalna samouprava koja ima posebnu strategiju na temu zaštite od nasilja u obitelji. Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2023. do 2025. navodi kako zagrebački lokalni model podrške žrtvama nasilja u obitelji sadržava provedbu preventivnih programa, mrežu savjetovališta, programe stručne pomoći za djecu, smještaj u skloništima, psihosocijalni tretman počinitelja i počiniteljica nasilja u obitelji, suradnju s organizacijama civilnog društva te edukaciju stručnjakinja i stručnjaka, program podrške nakon izlaska iz skloništa, osiguravanje stambenog fonda za žrtve nasilja u obitelji radi lakše reintegracije te ekonomskog osnaživanja radi nastavka života u nenasilju. Ova je Strategija četvrta strategija Grada Zagreba, a sastoji se od šest područja djelovanja sa zadanim mjerama i aktivnostima, od kojih smo izdvojili one koje su za predmetnu evaluaciju osobito važne:

- 1) Prevencija nasilja u obitelji
- 2) Podrška žrtvama nasilja u obitelji
 - Mjera 1. Osiguravanje financijske potpore radu skloništa i/ili savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji i za žrtve seksualnog nasilja

- Mjera 2. Provoditi evaluaciju kvalitete rada skloništa i/ili savjetovališta te superviziju stručnjakinja i stručnjaka
- 3) Podrška posebno ranjivim skupinama žrtava nasilja u obitelji
- 4) Psihosocijalni tretman počinitelja i počiniteljica nasilja u obitelji
 - Mjera 1. Provoditi psihosocijalni tretman počinitelja i počiniteljica nasilja u obitelji
 - Mjera 2. Evaluiranje kvalitete i ishoda psihosocijalnog tretmana počinitelja i počiniteljica nasilja u obitelji
- 5) Unaprjeđenje međuresorne suradnje i izobrazba stručnjakinja i stručnjaka koje/i rade u području zaštite od nasilja u obitelji
 - Mjera 1. Redovita razmjena podataka u području zaštite od nasilja u obitelji
 - Mjera 2. Unaprjeđivanje međuresorne suradnje u području zaštite žrtava nasilja u obitelji
- 6) Senzibilizacija javnosti.

Na međunarodnoj razini, ključni dokument u ovom području je **Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji** („Istanbulska konvencija“) koja predstavlja prvi pravno obvezujući i sveobuhvatan međunarodni mehanizam za borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Konvencija pruža nov i detaljan međunarodnopravni okvir za djelotvornije iskorjenjivanje obiteljskoga nasilja i nasilja nad ženama, a u Republici Hrvatskoj je potpisana 22. siječnja 2013. godine te, nakon društvenih previranja, ratificirana 13. travnja 2018. godine. Države koje Konvenciju ratificiraju obvezuju se poduzeti konkretne mjere kako bi ojačale: (1) prevenciju od nasilja u obitelji i prema ženama; (2) prevenciju i zaštitu žrtve te (3) progon počinitelja. Usluge koje su predmetom ove evaluacije većim su dijelom sadržane u Poglavlju IV. Zaštita i potpora Konvencije.

Kod zaštite žrtava bitno je istaknuti i **preporuke Grupe stručnjaka za djelovanje protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (GREVIO)** objavljene 6. rujna 2023. godine, a koje su vezane uz zakonodavne i druge mjere kojima se provode odredbe Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Promotrimo li samo preporuke vezane uz dio Poglavlja IV. Zaštita i potpora, a koji se izravno odnosi na zaštitu i potporu žrtvama, može se istaknuti kako GREVIO snažno potiče hrvatske vlasti da podrže uspostavu usluga potpore lako dostupnih žrtvama svih oblika nasilja nad ženama, a ne samo nasilja u obitelji, s pristupom koji u središtu ima žrtvu i njezino osnaživanje te uzimajući u obzir potrebe specifičnih grupa žena, oslanjajući se na dugogodišnju stručnost i iskustvo ženskih nevladinih organizacija. Vezano uz skloništa, GREVIO urgira da se:

- 1) povećaju broj i kapacitet odgovarajućih i lako dostupnih skloništa koja pružaju siguran smještaj na temelju razumijevanja rodne uvjetovanosti nasilja nad ženama i u odnosu na sve oblike nasilja obuhvaćene Istanbulskom konvencijom;
- 2) osigura da su skloništa dovoljno geografski rasprostranjena i dostupna svim ženama, uključujući žene s invaliditetom, žene manjinskog podrijetla, migrantice s nezakonitim statusom i druge žene koje su izložene riziku od višestruke diskriminacije;

- 3) osigura da sve žene i njihova djeca imaju pristup skloništima, bez obzira na to žele li prijaviti vlastita nasilje koje su pretrpjele te da žrtvama daju mogućnost da se same prijave;
- 4) razviju minimalni standardi kvalitete koja skloništa moraju ispunjavati, ako oni već ne postoje, na temelju razumijevanja rodne uvjetovanosti nasilja nad ženama, osnaživanja žrtava i pristupa usmjerenog na žrtve i ljudska prava te uzimajući u obzir obećavajuće prakse razvijene na međunarodnoj razini;
- 5) osiguraju održivo financiranje i dostatni ljudski resursi skloništa te
- 6) uvede i osigura kontinuirano i stručno usavršavanje osoblja.

Vezano uz potpore žrtvama seksualnog nasilja, preporuke navode kako su stranke dužne osigurati niz holističkih usluga žrtvama seksualnog nasilja, uključujući hitnu medicinsku skrb i potporu za doživljenu traumu, zajedno s forenzičkim pregledima, kao i kratkoročno i dugoročno psihološko savjetovanje i terapiju kako bi se osigurao oporavak žrtve. Takve bi usluge trebale pružati osposobljene i specijalizirane djelatnice na odgovarajući način kako bi se odgovorilo na potrebe žrtava, po mogućnosti u okviru kriznih centara za žrtve silovanja ili seksualnog nasilja uspostavljenih u dovoljnom broju diljem zemlje čime bi se osigurao jednostavan pristup. Krizni centri za žrtve silovanja obično nude dugoročnu pomoć koja se usredotočuje na savjetovanje i terapiju nudeći savjetovanje uživo, grupe za potporu i kontakt s drugim službama. Oni također pružaju potporu žrtvama tijekom sudskih postupaka pružanjem potpore kroz tzv. pristup „žena–ženi“ i druge praktične vrste pomoći. Referalni centri za žrtve seksualnog nasilja, s druge strane, mogu biti specijalizirani za hitnu medicinsku skrb, visokokvalitetnu forenzičku praksu i kriznu intervenciju. Primjerice, mogu biti uspostavljeni unutar bolničkog okruženja kako bi se na nedavni seksualni napad odgovorilo obavljanjem liječničkih pregleda i upućivanjem žrtve u specijalizirane organizacije u zajednici radi daljnjih usluga. Također, mogu se usredotočiti na hitno i primjereno upućivanje žrtve odgovarajućim, specijaliziranim organizacijama kako bi dobili potrebnu skrb. Preporuka je uspostaviti jedan od gore navedenih centara na svakih 200.000 stanovnika.

4. EVALUACIJSKI NALAZI

4.1. Kvaliteta rada skloništa za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji

Prema godišnjim izvještajima o provedbi Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji, sve tri organizacije koje pružaju usluge skloništa za žrtve nasilja dostavljaju godišnja izvješća Gradu Zagrebu koja su za potrebe ove evaluacije objedinjena i prikazana za period od 2018. – 2024. godine, odnosno za kraći period za one kategorije i pitanja koja se nisu prikupljala ili obrađivala za cijelo spomenuto razdoblje. Iz navedenih podataka, prikazanih u tablici u nastavku, razvidno je da je **broj korisnica usluge skloništa u Gradu Zagrebu u periodu od 2018. do 2024. godine varirao od najmanjeg broja u prethodnoj 2024. kada su u predmetna tri skloništa ukupno smještene 84 korisnice do 153 korisnice u 2021. godini**. Od toga broja, prosječno polovicu čine djeca. Detaljni prikaz broja korisnica, od toga udio djece, kao i udio smještenih korisnica u pojedina skloništa u ukupnom broju smještenih žrtava u Gradu Zagrebu je prikazan u tablici u nastavku.

Tablica 1. Broj korisnica i udio djece za usluge tri skloništa za žene žrtve nasilja koja djeluju u Gradu Zagrebu za period 2018.–2024.

	2018.		2019.		2020.		2021.		2022.		2023.		2024.	
UKUPNI GODIŠNJI BROJ SMJEŠTENIH KORISNICA	97		114		103		153		144		138		84	
Struktura korisnica po pojedinim pružateljima usluge														
Naziv skloništa	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece	Broj korisnica	Udio djece
Dom "Duga – Zagreb"	50	56,0%	57	57,9%	54	53,7%	112	58,0%	100	58,0%	102	58,0%	57	50,9%
Udio u ukupnom broju smještenih korisnica	51,5%		50,0%		52,4%		73,2%		69,4%		73,9%		67,9%	
Autonomna ženska kuća Zagreb	16	56,3%	31	54,8%	25	64,0%	28	64,3%	28	64,3%	27	33,30%	20	65,0%
Udio u ukupnom broju smještenih korisnica	16,5%		27,2%		24,3%		18,3%		19,4%		19,6%		23,8%	
Ženska pomoć sada	31	54,8%	26	53,8%	24	54,2%	13	53,9%	16	43,8%	9	33,3%	7	42,9%
Udio u ukupnom broju smještenih korisnica	32,0%		22,8%		23,3%		8,5%		11,1%		6,5%		8,3%	

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji

Što se tiče strukture korisnica po mjestu prebivališta, **prosječno više od pola korisnica u skloništima na području Grada Zagreba čine korisnice s područja ostatka Hrvatske (tablica 2)**. Navedeno je posljedica nacionalnog sustava u kojem se smještaj u kriznim situacijama mora realizirati odmah i bez odgode što znači da, ako su u konkretnom trenutku potrebe prijema kapaciteti skloništa na području mjesta prebivališta žrtve popunjeni, osoba se upućuje na drugu lokaciju na području Republike Hrvatske. Osobna situacija žrtve, kao što je činjenica je li osoba zaposlena i ima li djecu koja pohađaju dječji vrtić ili školu, može ovo činiti više ili manje izazovnim. S druge strane, uslijed procjene svake pojedinačne sigurnosne situacije, određene žrtve mogu preferirati da se smjeste izvan svog mjesta prebivališta te se na taj način dodatno udalje od nasilnika. Iz ovih podataka, razvidno je da postoji i udio smještenih stranih državljanka, iako s fluktuacijom udjela u ukupnom broju smještenih u promatranom periodu (od 2,32 do 10,30%).

Tablica 2. Struktura korisnica smještaja u skloništima za žrtve nasilja na području Grada Zagreba prema mjestu prebivališta za period 2018.–2024.

Prebivalište	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Zagreb	49,30%	46,00%	39,13%	44,14%	50,00%	45,70%	43,60%
Područje Hrvatske	43,90%	50,00%	54,35%	47,62%	47,68%	44,40%	46,00%
Strana državljanka	6,90%	4,00%	6,52%	7,94%	2,32%	9,90%	10,30%

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji

Prema provedenim intervjuima sa stručnom javnosti i predstavnicima nadležnih institucija, **percepcija predstavnika HZSR je nedostatak smještajnih kapaciteta u skloništima na području Grada Zagreba, a dio intervjuiranih sugovornika ima pak nejasnoću oko realne slike na terenu, odnosno realiziranog stupnja popunjenosti postojećih kapaciteta**. Gledano nacionalno, uzimajući u obzir realiziranu razinu popunjenosti postojećih kapaciteta, **Republika Hrvatska u ovom trenutku raspolaže dovoljnim smještajnim kapacitetima za žrtve nasilja te su sve žrtve nasilja smještene**. Navedeno je razvidno iz nacionalnih podataka koje prikuplja resorno Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike prema kojima je **popunjenost skloništa na razini Republike Hrvatske oko 45–50%**. Konkretno, prema izjavi predstavnice Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike koja je sudjelovala u ovoj evaluaciji, zadnji dostupni podatak **na dan 15. ožujka, 2025.** govori o nacionalnoj popunjenosti skloništa za žrtve nasilja **od 46%**. Ovaj podatak se prikuplja dva puta mjesečno, odnosno 24 puta godišnje od svih skloništa u Republici Hrvatskoj koja moraju izraziti razinu popunjenosti u odnosu na ukupne kapacitete na traženi dan. Najviša ikad zabilježena popunjenost na razini Republike Hrvatske, koju je resorno ministarstvo zabilježilo od kada prikuplja ove podatke, bila je na 67% svih dostupnih kapaciteta za smještaj žrtava nasilja. Važno je istaknuti kako je Republika Hrvatska zadnjih godina istovremeno povećala ukupni broj dostupnih kapaciteta za smještaj žrtava nasilja pa je, prema izjavi resornog ministarstva prikupljenog za potrebe ove evaluacije, taj broj povećan **s 350 na trenutna 402 dostupna kreveta**. Ovo povećanje je postignuto objavom i provedbom ESF natječaja naziva „Osiguravanje sustava podrške za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji“, usmjerenog na

6 županija koje dotad nisu imale skloništa za žrtve nasilja u obitelji³. Iako preporuke Istanbulske konvencije, u formi jednog obiteljskog mjesta (a što uključuje i smještaj za djecu) na 10 000 stanovnika, sugeriraju da bi ti kapaciteti trebali biti još veći, razina realizirane popunjenosti ukazuje da su ovi kapaciteti dostatni, uz važan razvoj zadnjih godina da je smještaj sad ujednačeno dostupan u svim županijama na području Republike Hrvatske.

Na razini Grada Zagreba, s obzirom da svi pružatelji usluga, uz broj korisnica, posjeduju i informaciju o vremenu provedenom u skloništu za svaku pojedinačnu korisnicu, **preporuka je statistiku u budućem periodu upotpuniti na način da se godišnji podatak o broju korisnica te trajanju njihovog smještaja dovedu u suodnos kako bi Grad Zagreb raspolagao informacijom te mogao jednoznačno komunicirati koja je bila razina popunjenosti skloništa (u %) na području Grada Zagreba na razini jedne izvještajne godine.**

Ovdje je važno istaknuti da **odbijanje smještaja koje percipira HZSR jest prisutno, no ono je primarno posljedica činjenice da, kao i u drugim socijalnim uslugama, pogotovo smještaja, kapaciteti mogu biti trenutno popunjeni uslijed priljeva korisnica iz drugih županija te se time posljedično stvara nužnost upućivanja korisnica s područja Grada Zagreba u druge županije.** Ono što je vrijedno i pohvalno je da podaci koje Grad Zagreb godišnje prikuplja na razini svih skloništa uključuju **broj i razloge odbijanja zahtjeva za smještaj**. Tako, primjerice, 2024. godine od ukupno zaprimljenih zahtjeva za smještaj u svim skloništima Grada Zagreba nije realizirano njih 11, odnosno 11,6% zaprimljenih zahtjeva. U 2023. je taj udio bio veći te je iznosio 22,9% svih zahtjeva, odnosno 47 nerealiziranih zahtjeva. Što se tiče razloga odbijanja, najveći dio se odnosio upravo na nedostatak raspoloživih kapaciteta u trenutku podnošenja zahtjeva (u 2024. 57% od svih nerealiziranih, odnosno 6 osoba, a u 2023. godini 61,80%, odnosno 25 osoba). Ako pak usporedimo udio osoba koje su bile smještene u zagrebačka skloništa iz drugih županija (46% ili 55 osoba u 2024. te 44,4% ili 61 osoba u 2023.), možemo potvrditi da se zapravo radi o spomenutom prijenosu korisnica između županija te se može zaključiti **da prema kriteriju odgovora na stvarne potrebe zahtjeva za smještajem, Grad Zagreb ima dostatne smještajne kapacitete za žrtve nasilja.**

Ovim istraživanjem su, međutim, **zabilježeni rijetki, ali značajni slučajevi zahtjeva za smještaj osoba koje istovremeno imaju druge, primarno zdravstvene rizike te stoga predstavljaju osobe s kompleksnim i višestrukim ranjivostima.** Prema statistici koju prikuplja Grad Zagreb, u 2024. je od ukupno 63 nerealiziranih zahtjeva za smještaj, njih 12,7%, odnosno 8 osoba bilo odbijeno uslijed mentalnih oštećenja koja nije pod kontrolom liječnika te prisutnosti ovisnosti o drogi ili alkoholu koja nije pod liječničkom kontrolom. U trenutku provedbe ovog istraživanja u 2025. godini, HZSR je iznio tada recentni predmet smještaja osobe koja, primjerice, ima dijagnozu shizofrenije te, prema njihovim uvidima, prima terapiju, no zahtjev za smještaj ove osobe odbijen je od strane svih zagrebačkih skloništa, kao i onih na bliskom području Zagrebačke županije te je osoba, na kraju, smještena u udomiteljsku obitelj, no ondje nema adekvatnu psihosocijalnu podršku. Druga grupa dodatnih ranjivosti, **osim mentalnih oštećenja i ovisnosti, predstavlja skupinu starijih osoba ili osoba s invaliditetom,** koje nisu samostalne u obavljanju osnovnih životnih funkcija. Iz

³ Dostupno na <https://www.esf.hr/natjecaji/socijalno-ukljucivanje/10529/>

institucionalne memorije intervjuiranih dionika, smještaj ovakvih osoba na kraju bi bio realiziran u domovima za starije osobe, što opet ne omogućuje adekvatnu psihosocijalnu podršku žrtvi. O izazovima smještaja osoba s ovim tipom dodatnih ranjivosti istaknula je i predstavnik PU Zagrebačke konzultirana za potrebe ovog istraživanja. **Navedenu kategoriju nerealiziranih zahtjeva osoba s invaliditetom ili starijih osoba koje ne mogu samostalno brinuti se preporučuje dodati u godišnje izvještajne obrasce skloništa koje prikuplja Grad Zagreb u svrhu boljeg daljnjeg uvida u ove primjere.**

Kroz obavljene intervjue za potrebe ove evaluacije, iz perspektive skloništa, ova pitanja predstavljaju **jedan od važnih izazova u radu**, ističući kako na smještaj zaista sve češće dolaze osobe starije životne dobi koje, uz kronične bolesti pa i demenciju, imaju bitno drugačije potrebe i očekivanja od mladih majki s djecom pa skloništa za njih nisu adekvatno mjesto jer nemaju zdravstveno osoblje niti njegovateljice. Na smještaj često dolaze i osobe s psihičkim poremećajima različitih dobi, a koje ne žele uzimati terapiju ili čak nemaju samouvid oko svojeg mentalnog zdravlja, te se pokazalo da s takvim osobama nije moguće raditi psihosocijalnu podršku i pravnu zaštitu, a istovremeno unose nemir i strah u grupu s drugim žrtvama u skloništu zbog neadekvatnih reakcija. Iz prakse, ostale žrtve tada vrlo brzo traže zaštitu, čime se zapravo narušava ideja sigurne kuće gdje osoba koja je doživjela nasilje prolazi postupak psihosocijalnog osnaživanja i prorađivanje traume. Ovo govori o složenosti problematike te otvara **važna razmatranja primarno za nacionalnu razinu jer, prema postojećem Zakonu o socijalnoj skrbi, trenutno nije reguliran smještaj višestruko ranjivih osoba**. Istovremeno, prema izjavama dionika prikupljenih kroz ovu evaluaciju, zdravstveni sustav je vrlo krut oko zbrinjavanje takvih žrtava, a poveznica između liječnika obiteljske medicine, zavoda za socijalni rad i suda nije operativna te se, primjerice, vrlo teško dobiva sudska mjera obaveznog liječenja u psihijatrijskoj ustanovi. **Kao što je naglašeno, čak i fizički smještaj u adekvatnije uvjete, primjerene potrebama žrtava s ovakvim dodatnim ranjivostima, ne uključuju dodatne usluge koje su vezane uz psihosocijalnu podršku te bi stoga rješenja ovog pitanja trebala uključivati koordinirani odgovor gdje bi osoba, ako je smještena izvan skloništa u npr. dom za starije osobe, udomiteljsku obitelj ili zdravstvenu ustanovu, i dalje trebala imati pristup podršci i osnaživanju, možda konzilijarno, za koju su obučene djelatnice skloništa za žrtve nasilja.**

Dom „Duga – Zagreb“, koji prijem novih osoba na smještaj ima reguliran internim *Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika*, u članku 6. izrijekom navodi kako ravnateljica neće razmatrati zahtjeve za smještaj u sljedećim slučajevima, uključujući gore opisane scenarije:

- a) osobe kojoj je sudskom odlukom izrečena mjera obaveznog liječenja u psihijatrijskoj bolnici i obaveznog liječenja od ovisnosti
- b) osobe koja je ovisna o alkoholu i/ili drogama
 - iznimno, ukoliko je osoba liječena od ovisnosti (droga ili alkohol) potrebno je dostaviti mišljenje nadležnog liječnika/psihijatra o funkcioniranju te osobe, uz recentnu medicinsku dokumentaciju koja dokazuje kako nije u akutnom stanju korištenja opijata/alkohola

- c) u slučaju kada je iz priložene medicinske dokumentacije vidljivo da osoba, zbog bolesti, nije u mogućnosti samostalno skrbiti o sebi i prostoru u kojem boravi te njezino zdravstveno stanje iziskuje posebnu medicinsku brigu i skrb
 - iznimno, ukoliko se osoba liječi od neke psihičke bolesti, potrebno je dostaviti mišljenje nadležnog liječnika/psihijatra o funkcioniranju te osobe, uz recentnu medicinsku dokumentaciju
- d) osobe s izraženim psihopatološkim oblicima ponašanja koji bi mogli ugroziti sigurnost te bitno narušiti grupnu dinamiku smještenih korisnika te sigurnost i zdravlje radnika Doma
- e) osoba koja je potpuno lišena poslovne sposobnosti temeljem nalaza i mišljenja nadležnoga tijela
- f) osoba koja je djelomično lišena poslovne sposobnosti, u dijelu donošenja odluka o potrebi redovnog ili hospitalnog liječenja te raspolaganja i upravljanja cjelokupnom imovinom, temeljem nalaza i mišljenja nadležnoga tijela
- g) osoba koja je ranije bila smještena na trenutnoj lokaciji Doma „Duga – Zagreb“.

Podaci o trajanju smještaja u skloništima na području Grada Zagreba su također dostupni za period od 2019.–2024. godine te uključuju podatke sva tri skloništa (tablica 3).

Tablica 3. Trajanje smještaja u skloništima za period 2019.–2024.

Trajanje smještaja	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
1–30 dana	23,69%	27,66%	38,18%	30,88%	37,00%	40,00%
1–3 mjeseca	15,79%	21,28%	25,46%	27,94%	21,70%	12,00%
3–6 mjeseci	28,95%	10,64%	18,18%	22,05%	6,50%	12,00%
6 mjeseci i više	23,68%	14,89%	9,09%	16,17%	21,70%	12,00%
Godinu dana i više	7,89%	25,53%	9,09%	2,94%	13,00%	24,00%

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji

Podaci ukazuju da je **značajan udio korisnika smješten kratkotrajno do 30 dana** (u 2024. čak 40%) te taj udio kroz promatrane godine raste. Ovdje je, međutim, kroz evaluaciju pojašnjeno da ovoj statistici svakako doprinosi činjenica da dio osoba ubrzo po smještaju budu premještene u drugo sklonište na području Republike Hrvatske jer su inicijalno smještene preblizu terenu gdje je nasilnik, odnosno žene osobno imaju potrebu preseliti u neki drugi grad zbog liječenja, posla i drugih potreba. Smještaj do 6 mjeseci, odnosno 12 mjeseci, što ujedno predstavlja zakonski predviđeno trajanje smještaja, je u 2024. zbrajanjem tri kategorije prema tablici 3 na 36%, no taj udio je kroz godine u padu, dok istodobno raste broja smještaja iznad 12 mjeseci (u 2024. na 24%), a što bi trebalo predstavljati iznimke, odnosno izlazi iz zakonski definiranog trajanja usluge. Formalno–pravno, mogućnost da smještaj traje duže od zakonskog roka od 12 mjeseci proizlazi iz činjenice da skloništa koja su predmet ove evaluacije nisu u Mreži pružatelja socijalnih usluga u smislu ugovorenih glavarina s resornim ministarstvom te za njih HZSR stoga ne donosi rješenje za smještaj. Dva skloništa koja su bila uključena u evaluaciju svoje cjelokupno postupanje usmjeravaju zasigurno na zakonski predviđeni rok trajanja te je ovaj udio, barem kod njih, posljedica određenih iznimki.

Ovdje je važno spomenuti da **Grad Zagreb u suradnji s Domom „Duga – Zagreb“ priprema novu socijalnu uslugu organiziranog stanovanja u 3 stana** kao dodatnu prijelaznu uslugu što može biti rješenje za dio žena koje se ni po isteku 12 mjeseci nisu potpuno osamostalile. Iako se u trenutku izrade ove evaluacije još definiraju kriteriji pružanja te usluge, ideja je da korisnice neće plaćati najam, ali će plaćati sve druge troškove života (režije, hranu), s ciljem usvajanja vještina organizacije dnevnih obveza i upravljanja kućnim budžetom. Od većine sugovornika u ovoj evaluaciji je ovakva **ideja pozdravljena jer je pitanje stanovanja, pogotovo za ranjive skupine, postalo društveno pitanje od značajnog izazova zbog rasta cijena najamnina**, a istovremeno predstavlja važan faktor u osamostaljenju žene u kontekstu izlaska iz nasilja. Od 2009. godine, postojala je mogućnost prijave na gradske stanove prema posebnoj listi prvenstva za žrtve, u skladu s ranijim inačicama Odluke o najmu stanova⁴. Od tada je prema evidenciji Grada smješteno 100–injak žena u stanove koji se dodjeljuju na 5 godina pod uvjetom prebivališta žrtve u Gradu Zagrebu i pravomoćne presude. Prema izjavi Grada, zadnjih godina je došlo do smanjenja zahtjeva, a posebna lista je ukinuta zadnjim izmjenama Odluke o najmu stanova⁵ u veljači 2025., čime će se tek trebati vidjeti učinak na provedbu stambenog zbrinjavanja za žrtve, a što bi uz novu uslugu organiziranog stanovanja trebala ostati prateća usluga. Dio izazova sa stanovanjem je zadnjih godina barem djelomično premošteno i kroz tromjesečne financijske potpore Zaklade Solidarna koja kroz Fond za žene pokriva troškove komercijalnog najma stana na tržištu kroz suradnju sa svim zagrebačkim skloništima. Zaklada Solidarna se financira od privatnih i poslovnih donacija, drugih međunarodnih zaklada i slično, te prikupljena sredstva redistribuira u skladu s identificiranim društvenim potrebama.

U promatranom razdoblju **od 2018. – 2024., Dom „Duga – Zagreb“ je prosječno smjestio 64% svih smještenih žrtava nasilja na području Grada Zagreba (po pojedinačnim godinama u rasponu od 50%–73,9%) te time čini najveće gradsko sklonište**. Uvidom u godišnji broj korisnica u ovom razdoblju, vidljivo je da je 2021. godine došlo do udvostručenja broja smještenih žrtava (s 54 na 112 osoba), zadržavanja broja od oko 100 osoba naredne dvije godine te značajnog smanjenja u 2024. (57 osoba) što sugerira da **ne postoji jasan trend povećanja ili smanjenja broja korisnica**. Uzimajući dostupne podatke od početka pružanja usluge u 2007., prema javno dostupnim izvještajima o radu, u Domu „Duga – Zagreb“ je **ukupno do danas smješteno skoro 1500 osoba**. **Specifičnost Doma „Duga – Zagreb“ je i smještaj muškaraca**. Prema zadnjem dostupnom godišnjem izvještaju o radu za 2023., kroz čitav period djelovanja ustanove od 2007., smješteno je sveukupno 10 muškaraca. U 2023. godini to je, primjerice, uključivalo trojicu punoljetnih muškaraca, od čega su dvojica bili žrtve psihičkog nasilja od strane partnerice, a jedan je bio žrtva psihičkog nasilja od strane sina⁶.

Iako su u to vrijeme već djelovala dva druga skloništa kojima su upravljale organizacije civilnog društva (Autonomna ženska kuća Zagreb te Ženska pomoć sada), **2005. godine Grad Zagreb je**

⁴ Službeni glasnik Grada Zagreba 22/09, 3/12, 15/12 i 22/13

⁵ Službeni glasnik Grada Zagreba 3/25

⁶ Godišnje izvješće o radu Doma „Duga–Zagreb“ u 2023., stranice 26 i 59. Dostupno na <https://www.duga-zagreb.hr/wp/wp-content/uploads/2024/03/GODISNJE-IZVJESCE-O-RADU-U-2023.pdf>

osnovao Dom „Duga – Zagreb“ kao novu ustanovu socijalne skrbi sa zadatkom pružanja sigurnosti i prateće pomoći žrtvi u kriznoj situaciji eskalacije nasilja u obitelji kako bi se ona zaštitila od nasilničkog ponašanja. Rad Doma „Duga – Zagreb“ nakon osnutka prvo je započeo kroz usluge savjetovališta i pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja, dok se **usluga skloništa počela provoditi dvije godine kasnije, 2007.**, kada je Grad Zagreb dao na raspolaganje fizički prostor za sklonište.

Trenutni kapacitet je **istovremeni smještaj 25 osoba**. Sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, **ustanova posjeduje Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga za sklonište** za 40 žrtva nasilja i njihovu djecu⁷ te je u potpunosti financirana od osnivača, Grada Zagreba, što osigurava održivost i stabilnost pružanja usluga uz manji udio poslovnih donacija. Upravo ova **činjenica financijske stabilnosti i time, posljedično, stabilnosti stručnog tima je bio aspekt koji su sugovornici konzultirani u ovoj evaluaciji ocijenili kao najveću snagu ukupnog zagrebačkog sustava podrške za žrtve nasilja u obitelji. Organizacija svoje financiranje trenutno ocjenjuje kao potpuno zadovoljavajuće.** Spomenute donacije, prema Izvještaju o radu za 2023. su, primjerice, osigurale sredstva za dodatne usluge, poput brige o djeci za vrijeme dok su majke na poslu, kod liječnika, na sudu ili razgovoru za posao, kao i pomoć u učenju za djecu.

Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika donesen je na temelju Statuta ustanove te regulira osnovne aspekte boravka. Korisnicima se smještaj osigurava privremeno, kao što je navedeno ranije, u pravilu do šest mjeseci, izuzetno do godine dana, što je u skladu s člankom 113. Zakona o socijalnoj skrbi. Kako je pojašnjeno za vrijeme provedenih intervjua, iznimne situacije dužeg boravka uključuju realne životne situacije poput završetka škole za djecu ili čekanje početka samostalnog najma stana te su moguće jer HZSR ne izdaje Rješenje za smještaj, iako se i prema ovom Pravilniku o prijemu i otpustu korisnici primaju u Dom isključivo na temelju zahtjeva nadležnog zavoda za socijalni rad ili policije, odnosno žena se ne može direktno i samostalno javiti za realizaciju smještaja.

U skladu sa spomenutim Pravilnikom, za vrijeme privremenog smještaja korisnicima se osigurava **usluga stanovanja, prehrane, brige o zdravlju, podrška u obavljanju svakodnevnih aktivnosti i njege te psihosocijalne potpore te su sve navedene usluge u cijelosti besplatne.** O prijemu korisnika, redosljedu prijema i otpustu korisnika odlučuje ravnateljica Doma, na prijedlog stručnih radnika na smještaju žrtava obiteljskog nasilja. Po prijemu u Dom, stručne radnice upoznaju korisnice s pravilima kućnog reda i drugim pravima i obvezama koje korisnik ima tijekom boravka u Domu, nakon čega se s korisnicom sklapa ugovor o privremenom smještaju. Ravnateljica na prijedlog stručnih radnika odlučuje o otpustu korisnika.⁸ Korisnica, naravno, može samovoljno prekinuti privremeni smještaj i prije isteka ugovora o smještaju, uz uvjet da to najavi dva dana ranije.

⁷ Rješenje s kapacitetom 40 odraslih osoba i djece je utemeljeno na objektivnim prostornim uvjetima ovog skloništa. no u praksi nije moguće pružiti cjelovitu potpurnu uslugu skloništa s brojem žrtava većim od 25, maksimalno 30 istovremeno djece i odraslih kombinirano, uzimajući u obzir dostupne stručne kapacitete koji su financijski osigurani od osnivača.

⁸ Navedeno uključuje 6 razloga: (1) kada je korisnik temeljem uspješnog stručnog i savjetodavnog rada odnosno psihosocijalne podrške spreman za integraciju i povrat u zajednicu, (2) nastupa razloga za izvanredni otkaz smještaja

Do 2011. sklonište je djelovalo u stanu u jednom novijem zagrebačkom naselju unutar stambene zgrade te je uslijed izazova sa stanarima i činjenice da se lokacija odavala, preseljeno u prostor koji je izgrađen posebno za tu namjenu te od tada djeluje na istoj lokaciji. **Vodstvo organizacije visoko procjenjuje postojeće prostorne uvjete u smislu veličine i opremljenosti.** Naime, uz zajedničke prostorije za slobodno vrijeme, smještaj je organiziran u dvokrevetnim sobama te je svaka opremljena vlastitom kupaonicom, televizorom i klima uređajem. **Visoko su ocijenjeni i sigurnosni uvjeti, bez značajnijih incidenta od osnutka.** Sigurnosni aspekt je uz osiguranja fizičke zaštite kroz 24-satnu zaštitu čuvarske službe te nadzor kroz video kamere, kao i postojanje tzv. dojavne „panik-tipke“, dodatno osnažen postojanjem internog *Protokola o zaštiti i sigurnosti korisnika doma te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama* od 2021. godine. **Međutim, osnovni istaknuti prostorni izazov povezan je s lokacijom skloništa koja je udaljena, izvan zone tramvaja, s nepouzdanim javnim prijevozom autobusom, što je otežavajuće za žrtve koje su zaposlene, a posebno izazovno žrtvama s djecom u dječjem vrtiću.** Ovaj problem prepoznat je nakon par godina rada u prostoru te su donositelji odluka imali namjeru preseliti ustanovu. Još 2018. je pitanje novog prostora došlo na listu kapitalnih investicija. Međutim, uslijedila je pandemija, a kasnije i promjena vlasti. Nova vlast također je dala podršku u tom smjeru, no potencijalna nova lokacija je imala određenih tehničkih izazova što u konačnici nije rezultiralo odlukom o preseljenju te ovo pitanje ostaje od važnosti za organizaciju.

Dodatan problem je što, kao što smo već naveli, mnoge žene žele upisati dijete u drugi dječji vrtić jer je dječji vrtić mjesto gdje ih nasilnik može naći. Za potrebe ove evaluacije, Dom „Duga – Zagreb“ podijelila vrlo spornu praksu da **neki dječji vrtići odbijaju upisati dijete bez potpisa oba roditelja** odnosno bez suglasnosti suda, što zna trajati jako dugo. Za to vrijeme žena ne može ići raditi jer nema tko brinuti o djetetu, dakle potencijalno gubi posao, a ni dijete se ne socijalizira. Moramo naglasiti da se prema čl. 99 st.2. Obiteljskog zakona smatra da je jedan roditelj dao svoj pristanak drugom roditelju da može zastupati dijete bez njegove izričite suglasnosti, osim kad se traži izričita pisana suglasnost drugog roditelja sukladno odredbama članaka 100. i 101. Obiteljskog zakona, a situacije kada se traži izričita pisana suglasnost drugog roditelja su:

1. promjena djetetova osobnog imena
2. promjena prebivališta, odnosno boravišta djeteta
3. izbor ili promjena vjerske pripadnosti.

Dom "Duga – Zagreb" tražila je od Pravobraniteljice za djecu pisano očitovanje, no i usprkos njemu i dalje neki dječji vrtići ne žele upisati dijete bez suglasnosti oba roditelja, odnosno roditelja s kojim dijete ne živi, najčešće oca.

predviđen Pravilima kućnog reda, (3) nepostojanja uvjeta za odgovarajući tretman zbog promjena u psihofizičkim osobinama korisnika zbog čega je daljnji boravak korisnika u Domu nemoguć (nema osnove), a temeljem medicinske/zdravstvene dokumentacije, (4) učestalog i/ili grubog kršenja kućnog reda, (5) učestalog nanošenja štete inventaru i drugoj imovini Doma, (6) kada zbog hitnosti prijema nije bilo moguće utvrditi postojanje razloga kada ravnatelj ne razmatra zahtjev za smještaj.

Drugi životni izazovi u radu skloništa uključuju i prijavu boravišta za žrtve, a što ne može biti na adresi skloništa jer je to tajna adresa. Time jedino praktično rješenje je da ih prijavi nadležni zavod za socijalni rad. Iz iskustva Doma „Duga – Zagreb“, oni to nerado čine jer u Zakonu o prebivalištu (NN 144/12, 158/13, 114/22) stoji da trebaju prijaviti na svoje adrese samo beskućnike. Posredno žene na smještaju zaista jesu beskućnice za vrijeme boravka u skloništu. Implikacije ove prakse su da posljedično žrtve teško ostvaruju različita prava, uključujući pravo na dječji vrtić, pravo na novčane naknade, pravo na zdravstveno osiguranje, posebno kod strankinja. Iako je pojašnjeno da je ovo pitanje već više puta komunicirano pisanim putem nadležnim tijelima, nije nastupila promjena koja bi trebala ili izričito uključivati ovo izuzeće za žrtve nasilja, kao što je trenutno za beskućnike ili provedbeno uskladiti praksu HZSR.

U smislu ljudskih resursa, Dom „Duga – Zagreb“ ističe kako **ljudski resursi brojem, ali i profilima zaposlenica (obrazovanje, dodatne edukacije, specifično iskustvo i slično) u potpunosti zadovoljavaju postojeće potrebe organizacije.** Po strukturi, organizacija za sve usluge koje pruža raspolaže s 9 stručnih radnica za direktni rad s korisnicama (zaposlenice) te ravnateljicom, s time da je nakon prikupljanja podataka, u ožujku 2025. bio planiran odlazak u mirovinu jedne zaposlenice. Na raspolaganju je još 6 vanjskih stručnih radnica za direktni rad s korisnicama, uz 5 ostalih radnika⁹ te 4–5 volonterki. Po profilima, u skloništu su **dostupne socijalna radnica, pravnica i psihologinja** te još **jedna socijalna radnica na razvoju nove usluge organiziranog stanovanja.** **Dostupna je supervizija u kontinuitetu za sve članice stručnog tima te se stavlja naglasak na dodatna profesionalna usavršavanja o kojima se izvještava u godišnjem izvještaju o radu.**

Što se tiče **prilagodbe za osobe s invaliditetom,** prostor skloništa je **potpuno prostorno prilagođen osobama s invaliditetom, no kako je ranije navedeno, organizacija nema zaposlene osobe koje bi bile njegovatelji tijekom boravka osobe s invaliditetom koja je potpuno ili djelomično ovisna o tuđoj pomoći** te se stoga takve osobe, prema spomenutom Pravilniku o prijemu, niti ne zaprimaju na smještaj. Godišnje je na smještaju evidentirano 2–7 osoba s invaliditetom, no čiji stupanj invaliditeta, odnosno tjelesnog oštećenja omogućava korisnice u samostalnom zadovoljavanju osobnih potreba. Do sada je samo jedna djevojčica bila ovisna o tuđoj pomoći, no pomoć joj je pružala majka. Kod drugih vrsta invaliditeta (sljepoća, gluhoća i sl.) istaknut je izazov da se organizacija ne služi znakovnim jezikom, ali se navodi da takve osobe rijetko dolaze u sklonište.

U smislu usluga na raspolaganju, omogućeno je sljedeće:

1. **Usluga pravne pomoći** odnosi se na žalbe, tužbe, izjave, hodograme postupanja u prekršajnim i kaznenim postupcima pred sudom ili državnim odvjetništvom, koordinaciju s vanjskim izvršiteljem odvjetnikom koji zastupa žrtve na **sudu.**
2. **Usluge socijalnog rada** odnose se na socijalne radnice koje koordiniraju i povezuju žrtvu sa svim drugim relevantnim institucijama u sustavu, kao što je promjena dječjeg vrtića i škole te daljnja komunikacija sa stručnim timovima u tim ustanovama, povezivanje s liječnicima

⁹ Navedeno uključuje dvije domaćice, kućnog majstora/vozača, računovođu i administrativnu referenticu.

(pedijatar, stomatolog, ginekolog, suradnja sa žrtvinim obiteljskom liječnikom) te rad s djecom i odraslim žrtvama na prilagodbi životu u skloništu.

3. **Usluge psihološke** podrške za odrasle žrtve u smislu „preuređenja“ slike o sebi i jačanja samopouzdanja kroz individualni rad i kroz grupne aktivnosti te **psihološku podršku djeci ovisno o dobi** u cilju nadvladavanja osjećaja krivice za prethodne nasilne događaje između roditelja ili drugih članova obitelji djeteta.

U tablici u nastavku su detaljno prikazani tipovi podrške, teme i učestalost za osobe smještene u sklonište Doma „Duga – Zagreb“ prema kategoriji korisnika, a ovaj okvir se prilagođava strukturi korisnicima i potrebama.

Tablica 4. Tipovi podrške, teme i učestalost za osobe smještene u sklonište Dom „Duga – Zagreb“ prema kategoriji korisnika

Kategorija korisnika	Tipovi podrške	Teme	Učestalost provedbe
Odrasle korisnice	Grupe samopomoći	– Emocionalna podrška i osnaživanje – Razmjena iskustava – Donošenje odluka	Grupa za odrasle se održava jednom tjedno (grupa samopomoći u trajanju od 90 min, a psiho-edukativna radionica u trajanju od 60–90 min)
	Psiho–edukativne radionice za odrasle	– Upoznavanje i predstavljanje – Obiteljsko nasilje i njegove karakteristike – Psihičke posljedice obiteljskog nasilja – Stres i načini suočavanja sa stresom – Traumatska iskustva i ublažavanje simptoma traume – Asertivnost i postavljanje granica – Osobne snage – Važnost socijalne podrške – Socijalne vještine – Komunikacijske vještine – Životne promjene – Povezanost mentalnog i tjelesnog zdravlja – Slika o sebi – identitet i uloge – Prepoznavanje i izražavanje osjećaja – Upravljanje vlastitim emocijama – Kontrola bijesa – Tehnike relaksacije – Suočavanje s trenutnim problemima, strategije rješavanja problema – Rješavanje sukoba – Pomaknuta ljutnja i frustracija zbog separacije – Očekivanja i prava u partnerskom odnosu – Pozitivni i negativni ishodi životnih događaja	

Roditelji mlađe djece	Grupe za roditelje	– Odgovorno roditeljstvo – Primarne i sekundarne potrebe djece – Podrška djeci u prevladavanju stresa – Pomoć djeci u prilagodbi na nove uvjete života i strukturu obitelji – Odgojne poteškoće – Uspostavljanje pozitivnog autoriteta – Postavljanje granica spram djece	Jednom mjesečno u trajanju 60– 90 minuta
Djeca starije školske dobi (od 5. razreda osnovne škole)	Psiho– edukativne radionice za djecu	– Izgradnja pozitivne slike o sebi i vlastitoj vrijednosti – Razvijanje pozitivne slike o drugima – uzajamno pomaganje – Nenasilno rješavanje sukoba – Rješavanje problema – Funkcioniranje u grupi – Reguliranje emocija – Prepoznavanje i izražavanje osjećaja – Asertivno ponašanje – Bonton – pravila lijepog ponašanja – Jačanje grupne kohezije i bolje međusobno upoznavanje – Socijalne vještine: Suočavanje s trenutnim problemima, strategije rješavanja i planiranje budućih koraka – Poticanje kreativnosti i zajedničkog rada – Sagledavanje važnosti škole tijekom odrastanja; priprema za početak nove školske godine – Samopoštovanje i samopouzdanje	Jednom mjesečno u trajanju 60– 90 minuta
Djeca od 1.–4. razreda osnovne škole	Radionice za djecu mlađe osnovnoškol ske dobi	– Prepoznavanje i izražavanje osjećaja – Jačanje samopouzdanja i samopoštovanja – Stvaranje pozitivne slike o sebi – Uvježbavanje socijalnih vještina – Nenasilno rješavanje sukoba – Rješavanje problema	Jednom mjesečno u trajanju od 45 minuta
Djeca predškolsk e dobi i njihove majke	Interakcijske radionice s predškolsko m djecom i njihovim mamama	– Razvoj/jačanje emocionalne povezanosti roditelja i djeteta kroz zajedničku igru – Pričanje priča djetetu kao način razvoja emocionalne povezanosti te emocionalno–socijalnog razvoja općenito; – Poticanje kreativnosti i razvijanje mašte kod djece – Poticanje razvoja kognitivnih sposobnosti djeteta – Poticanje razvoja emocionalne inteligencije – Poticanje razvoja moralnih kapaciteta djeteta – Razvoj motorike	U trajanju od 30–40 min

		– Regulacija emocija – Usvajanje socijalnih vještina – Razvoj osjećaja sigurnosti kod djece	
Svi korisnici	Kreativne prigodne radionice	– Kreativne radionice vezane za obilježavanje Uskrsa, Božića i drugih važnih prigoda – Kreativne radionice ovisno o interesima i motivaciji korisnica	Prigodno u trajanju 90–120 minuta

Rad s korisnicima se bilježi kroz **individualni plan**, u formi digitalizirane tablice u koju svi iz tima upisuju što su s osobom radili te u kojem se smjeru osobu savjetuje, a sama korisnica sudjeluje u izradi ciljeva smještaja i psihosocijalnog tretmana u ustanovi. Plan potpisuje stručni tim i socijalni radnik ili radnica koji prate osobu u HZSR. S osobama s kojima se nije uspio realizirati neki plan, daljnji koraci se procjenjuju zajedno s HZSR.

Uz spomenute profesionalne standarde rada i kvalitete te individualno praćenje korisnica, Dom „Duga – Zagreb“ ima razvijenu praksu kumulativnog praćenja korisnica prema osnovnim obilježjima za što se koristi digitalna baza, a ima i praksu vrednovanja usluga. Za skloništa to uključuje izlazne upitnike od strane korisnica koji su prvi puta sustavno obrađeni i prikazani u desetogodišnjoj evaluaciji rada, koju je za obljetnicu postojanja Dom „Duga – Zagreb“ samo-inicirala čime se cjelovito vrednovalo sve usluge od strane neovisnog tima ispred Instituta za društvena istraživanja. Rezultati te evaluacije su javno objavljeni i dostupni na mrežnim stranicama ustanove¹⁰ što evaluacijski tim posebno pohvaljuje u duhu transparentnosti rada. Vezano uz skloništa, u tada provedenoj evaluaciji analizirana su 224 izlazna upitnika korisnica, što je u odnosu na 391 punoljetnu ženu koja je u tom periodu boravila u skloništu, predstavljalo povratnu informaciju od 57,3% korisnica. Uz ovaj instrument, u prostoru skloništa postoji i sandučić koji nije pod video nadzorom da bi korisnici smještaja mogli anonimno ubaciti svoje kritike, komentare, prijedloge i pohvale.

Ovom evaluacijom su **obrađeni izlazni evaluacijski upitnici za naredni period od 7 godina do danas (2018.—2024.)**. U nastavku u tablici je prikaz opsega prikupljenih povratnih upitnika po godini, koji su prosječno u tom razdoblju prikupljeni od 70,8% žrtava (160 prikupljenih i obrađenih upitnika od 226 punoljetnih korisnica), **predstavljajući robusnu analitičku bazu o kvaliteti rada**.

Tablica 5. Udio prikupljenih upitnika u odnosu na ukupan broj korisnica skloništa Doma „Duga – Zagreb“ po godinama

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

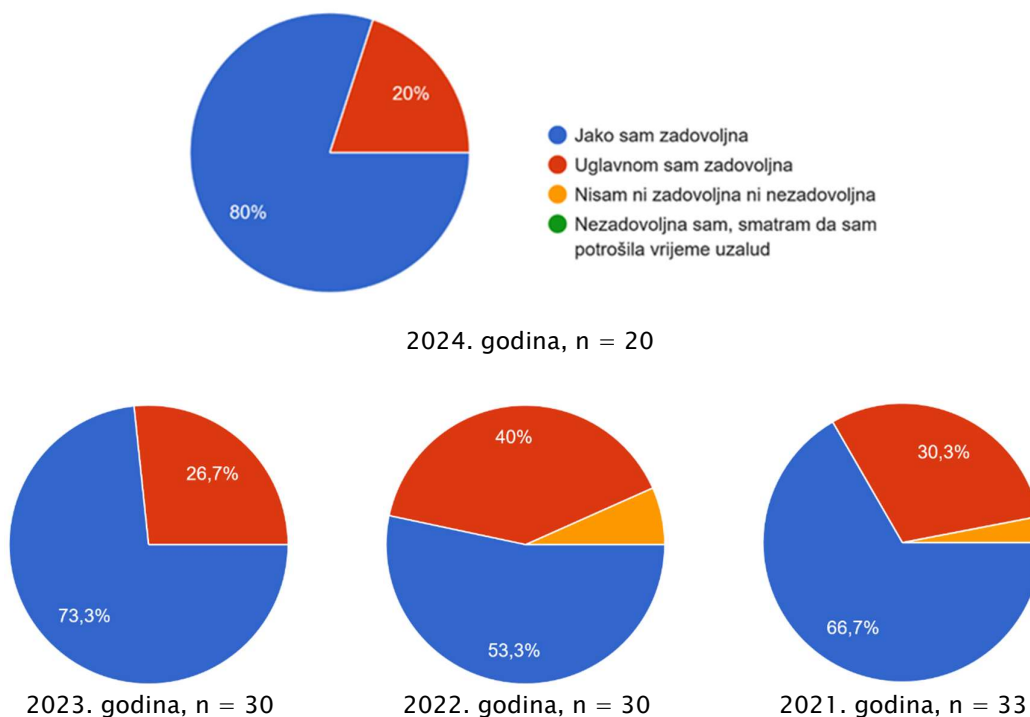
¹⁰ Evaluacija pod naslovom „Evaluacija rada Doma za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“ za razdoblje od 2007. – 2017. godine“, pripremile su autorice dr.sc. Mirjana Adamović, dr.sc. Anja Gvozdanović i dr.sc. Ana Maskalan te je objavljena 2017. godine i javno dostupna na sljedećoj poveznici: https://www.duga-zagreb.hr/wp/wp-content/uploads/2017/11/Evaluacija-rada_2007-2017_w.pdf

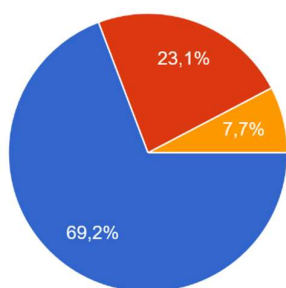
Broj punoljetnih osoba na smještaju	22	24	25	47	42	38	28
Broj obrađenih upitnika	14	20	13	30	33	30	20
Udio upitnika u ukupnom broju korisnika	64%	83%	52%	64%	79%	79%	71%

Izvor: Obrada autora

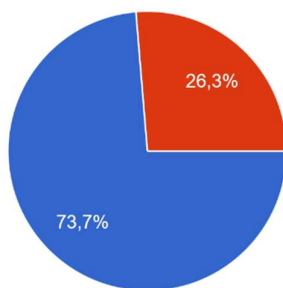
Kroz upitnik su korisnice usluge smještaja upitane o njihovu zadovoljstvu iskustvom boravka u Domu, zadovoljstvu smještajem, prehranom i uslugama stručnog tima, ali i o pravilima kućnoga reda te odnosu osoblja Doma prema njima. Na pitanje o **zadovoljstvu ukupnim iskustvom boravka u Domu „Duga – Zagreb“**, kroz cjelokupno promatrano razdoblje (od 2018. – 2024. godine), **čak je 97,5% ispitanica (n = 159) odgovorilo da je zadovoljno iskustvom** (što uključuje kategoriju „jako sam zadovoljna“ i „uglavnom sam zadovoljna“). Od ukupnog broja zaprimljenih upitnika u tom razdoblju, tek su 4 ispitanice (2,5%) odgovorile da „nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne“ iskustvom boravka u Domu „Duga – Zagreb“. Niti jedna ispitanica u analiziranom periodu od 7 godina nije navela da je nezadovoljna i da smatra da je potrošila vrijeme uzalud. U vizualnom prikazu u nastavku su cjeloviti rezultati po pojedinim godinama.

Grafikon 1. Zadovoljstvo korisnica iskustvom boravka u Domu „Duga – Zagreb“ za period 2018.– 2024.

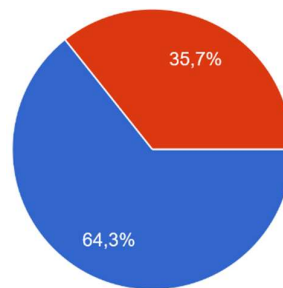




2020. godina, n = 13



2019. godina, n = 19



2018. godina, n = 14

Promotre li se dalje zaprimljeni odgovori o **zadovoljstvu smještajem** (sobe, zajedničke prostorije), primjećuje se i da je većina ispitanica zadovoljna smještajem (njih 82,50% odgovorilo je da su jako zadovoljne, 16,88% odgovorilo je da su uglavnom zadovoljne), dok je samo jedna ispitanica (0,63%) odgovorila da nije ni zadovoljno ni nezadovoljno smještajem. Vrlo je slična raspodjela odgovora i vezano uz **zadovoljstvo prehranom** koju Dom osigurava. Zadovoljno je 89,38% ispitanica (od čega je jako zadovoljno 41,25% ispitanica, a uglavnom zadovoljno je 48,13% ispitanica), ni zadovoljno ni nezadovoljno 8,75% ispitanica dok je 1,88% ispitanica bilo nezadovoljno prehranom. Iako su sva pitanja iz upitnika korisnice mogle dodatno komentirati, na ovo pitanje je prikupljeno najviše dodatnih komentara (N=8), koji navode da bi hrana mogla biti zdravija (puno konzervirane hrane, premalo salate, voća i povrća), ali i kako bi trebala biti prilagođenija djeci koja su posebno izbirljiva. Korisnice su također većinski **zadovoljne uslugama stručnog tima** koje su koristile za vrijeme boravka u Domu (88,13% jako zadovoljne, 11,25% uglavnom zadovoljne), uz minimalan postotak onih koje uslugama nisu bile ni zadovoljne ni nezadovoljne (0,63%). Pozitivan jednoznačan odgovor kod gotovo svih ispitanica (njih 159 od 160) bio je vezan uz **pitanje o odnosu djelatnica Doma prema njima**, odnosno osjećaju li korisnice da se za vrijeme boravka u Domu prema njima odnosilo s poštovanjem i da je očuvano njihovo ljudsko dostojanstvo.

Konačno, iako je tek manji broj sudionica naveo dodatne komentare u upitnik, one koje su to učinile hvalje djelatnice Doma i stručni tim. Neke od komentara u cijelosti prenosimo u nastavku:

- *Stručni tim radi posao uz toplu riječ i osmijeh. To se cijeni. Nastavite tako. Veliko hvala.*
- *Hvala od srca!*
- *Sve je super i samo ostanite tako dobri i korektni kakvi jeste <3*
- *Jako ste mi pomogli, Bog Vas blagoslovio!*
- *Hvala stručnom timu i domaćicama!*
- *Najbolje ste na svijetu <3 Puno Vas volim <3*
- *Hvala što ste mi pružili priliku!*

Uvidom u korišteni evaluacijski instrument, evaluacijski tim predlaže isti proširiti pitanjem oko zadovoljstva osiguranom razinom sigurnosti, kao i pitanjem koje bi se odnosilo na postignutu razinu osnaživanja za daljnji život, predstavljajući središnji cilj koji se želi postići boravkom u skloništu.

Uz razvijene mehanizme praćenja i vrednovanja od početka rada, Dom „Duga – Zagreb“ se u stručnoj javnosti, a što je istaknuto i kroz dio provedenih intervjua za potrebe ove evaluacije, ističe

i time da dio svog rada posvećuje diseminaciji znanja, na način da su kroz godine stručni tim i ravnateljica objavili više stručnih i znanstvenih radova, različite praktične publikacije za rad sa žrtvama nasilja, ali i psiho-edukativnih materijala za same žrtve¹¹.

Drugo najveće sklonište u Gradu Zagrebu, **Autonomna ženska kuća Zagreb**, kao što je istaknuto u uvodu, **nije bilo spremno sudjelovati u ovoj evaluaciji**. U promatranom razdoblju od 2018. do 2024. godine, ovo sklonište je smjestilo ukupno 175 korisnica, što prosječno čini **21% svih žena smještenih na području Grada Zagreba (u rasponu od 16% do 27%, ovisno o godini)**. Riječ je o najstarijem skloništu za žene žrtve nasilja u Hrvatskoj, koje je započelo s radom krajem 1990. godine na feminističkim načelima te je bilo prvo takvo sklonište u tadašnjoj Istočnoj Europi. Njegova pionirska uloga u prepoznavanju i adresiranju nasilja nad ženama i njihovom djecom bila je od iznimne važnosti za razvoj sustava podrške žrtvama nasilja u hrvatskom kontekstu. Tijekom evaluacije, neki predstavnici stručne javnosti i nadležnih institucija naveli su kako je ova organizacija i u ranijim prilikama izabrala ne sudjelovati u vanjskim evaluacijama koje su tada, primjerice, inicirale nacionalne institucije, kao ni u nekim oblicima stručne suradnje sa sektorom. Ovakav pristup može stvoriti dojam zatvorenosti i otežava uvid u širinu i kvalitetu pruženih usluga na području Grada Zagreba. Budući da se sklonište financira pretežno iz javnih izvora – kako nacionalnih tako i lokalnih – pojedini intervjuirani dionici izrazili su također zabrinutost oko razine transparentnosti u pružanju javnih socijalnih usluga. **Ovaj slučaj dodatno ističe potrebu za zajedničkim iznalaženjem uravnotežene i stručno utemeljene metodologije za vanjsko vrednovanje kvalitete rada autonomnih skloništa i servisa za žene žrtve nasilja**. Takva bi metodologija trebala čuvati njihovu sigurnost i autonomiju kao temeljna načela, a istovremeno osigurati odgovornost prema javnim sredstvima i sustavnu brigu za kvalitetu usluga – odgovornost koja ne pripada isključivo pružateljima usluga, već i javnim institucijama koje ih financiraju i usmjeravaju.

Ženska pomoć sada treće je zagrebačko sklonište za žrtve nasilja, koje je započelo s radom 1998. godine, nastavno na dotad već desetogodišnje iskustvo rada kroz SOS liniju za pomoć i podršku žrtvama nasilja. Od Grada Zagreba 2011. godine sklonište dobiva nove prostorije za kvalitetniji nastavak rada skloništa te u tim prostorima djeluje i danas. **Istovremeno može primiti 8 osoba u dvije sobe** te se, kada je to moguće, gleda da je jedna soba za jednu obitelj (majka s djecom). Osim kuhinje, sklonište nema zajedničkih prostorija pa se za grupne programe koristi odvojeni prostor savjetovališta koji se pogodno nalazi u neposrednoj blizini dostupno pješice te koji na raspolaganju ima i igraonicu. U promatranom razdoblju od 2018. – 2024., Ženska pomoć sada **prosječno je smjestila 15% svih smještenih žrtava nasilja na području grada Zagreba**, no s jasnim trendom pada tog broja od 32% u 2018. kada je, primjerice, smjestila duplo veći broj osoba od AŽKZ i tada bila drugo najveće zagrebačko sklonište, do 2024. kada je taj udio pao na 8,3%, odnosno smještaj 7 korisnica.

Prostorne uvjete skloništa (lokacija, veličina, opremljenost), kao i sigurnosne uvjete, udruga procjenjuje osrednje („niti zadovoljavajuće, niti nezadovoljavajuće“). Riječ je o stanu koji se nalazi

¹¹ Uvid u obavljene publikacije dostupan je na mrežnoj stranici ustanove: <https://www.duga-zagreb.hr/publikacije/publikacije/>

u prizemlju zgrade gdje postoji mogućnost ulaska u prostor preskakanjem ograde terase. Visoka ograda je naknadno ugrađena za veću sigurnost i zaklanjanje od pogleda s ceste s obzirom da stan direktno gleda na cestu. Kako se ispod stana nalazi negrijana garaža, prema izjavama djelatnica skloništa, u sobama u kojima borave korisnice su zimi ponekad hladne i vlažne. Lokacija prostora je u zoni tramvaja i javnog prijevoza te je dobro povezana. Iako sklonište nije imalo iskustva **smještaja osoba s invaliditetom** koje imaju veće izazove u svakodnevnom funkcioniranju, prostor nije potpuno prilagođen za tu namjenu.

Što se tiče **stručnog tima**, u skloništu, uz voditeljicu, djeluju **socijalna radnica, pravnica i psihologinja te prema procjeni organizacije broj i profil stručnih suradnika u većoj mjeri zadovoljavaju potrebe**. Udruga ima Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalne usluge smještaja za 8 korisnika, sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, no nije u Mreži pružatelja socijalnih usluga kroz sustav glavarina, već financiranje od resornog ministarstva ostvaruje prijavom na projekte. Prihvat i **rad s korisnicima je visoko individualiziran**, što je posebno moguće **zbog manjeg broja korisnika**. Po dolasku se potpisuje ugovor o smještaju, radi se plan potpore te definiraju prioritete, uključujući procjenu sigurnosti. Potpora, s obzirom na profil djelatnica, uključuje cjelovite usluge socijalnog uključivanja kroz proces stabiliziranja različitih aspekata života žrtve, psihološku potporu te pravnu pomoć. **Postoji praksa praćenja osoba koje su izašle iz skloništa, odnosno nastavak pružanja potpore kroz uključivanje u rad savjetovališta, što je vrlo značajno.**

Struktura financiranja u 2024. godini za cijelu organizaciju (i sklonište i savjetovalište) je 60% bila od strane Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, na temelju trogodišnjih programa za pružanje usluga savjetovališta i skloništa za žene i djecu žrtve nasilja u obitelji, zatim Zagrebačke županije i poslovnih donacija. Grad Zagreb svoje natječaje za rad skloništa i savjetovališta također provodi kao trogodišnje programe, upravo s ciljem veće predvidivosti financiranja i njegove trajnosti. U ovom slučaju je došlo do scenarija da organizacija nije prijavila projekt s potpunom dokumentacijom na zadnje takve natječaje 2019. i 2022. pa je propustila dva trogodišnja perioda financiranja. Kroz razgovor s udrugom u sklopu ove evaluacije, njihovo razumijevanje je pak bilo da nema dovoljno sredstava, što sugerira određene nejasnoće oko ove teme. Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom pojasnio je da surađuje s udrugom Ženska pomoć sada dugi niz godina te je razvio podržavajući suradnički odnos te je prilikom objava javnih natječaja posebno pozornost posvetio savjetovanju udruge prilikom pripreme dokumentacije potrebne za prijavu. Budući da niti uz dodatni angažman udruga nije uspjela podnijeti odgovarajuću prijavu, Ured je u periodu 2018. –2021. financirao uslugu putem jednokratne financijske potpore putem Javnog poziva. Navedeno upućuje na potrebu jačanja kapaciteta udruge za namicanje sredstava u svrhu održivosti usluga.

Nesigurnost financiranja je izražena kao najveći izazov u radu ove organizacije, što utječe i na činjenicu da su, osim jedne zaposlenice na punom radnom vremenu, ostale zaposlene na pola radnog vremena ili honorarno. Kroz intervju koji je proveden za potrebe ove evaluacije sa cijelim stručnim timom, ovo stanje je okarakterizirano kao „**stresno**“ i „**nepredvidivo**“. Ilustrativni primjer

financijske nesigurnosti su istaknute situacije kad žene koje su smještene u sklonište primjerice nemaju zdravstveno osiguranje (strankinje ili nemaju regulirano zdravstveno osiguranje) pa udruga snosi troškove liječenja ili operacija što predstavlja primjer nepredvidivog, posebno izazovnog troška¹². **Financije su i razlog izostanka supervizije.** Napomenuto je da se ranijih godina barem znalo okupiti sve volonterke koje su noću dežurale od strane zaposlena psihologinje te su se koristili timski sastanci za rješavanje složenijih predmeta.

Ženska pomoć sada također ima **praksu prikupljanja izlaznih upitnika na kraju boravka osobe u skloništu**. Za period 2020.–2024., evaluacijskom timu na uvid i obradu dostavljeno **11 popunjenih upitnika**. U tom periodu je u skloništu, prema detaljnoj statistici prikazanoj na početku poglavlja, boravilo 36 žena, što znači da ovi **upitnici predstavljaju povratnu informaciju 30,55% svih smještenih žena**, sugerirajući potrebu za češćom primjenom u budućnosti. Na upit evaluatora, pojašnjeno je da nažalost neke žene nisu ispunile upitnike jer su otišle nenadano, a kod nekih je situacija bila zamršena i uslijed posla se propustilo dati upitnik.

Upitnik u prvom dijelu uključuje opća pitanja od datumu ulaska i izlaska iz skloništa, koliko je puta osoba boravila u nekom skloništu, je li boravila sama ili s djecom, je li za vrijeme boravka pokrenuta brakorazvodna parnica te koji pravni postupci za ostvarenje prava iz sustava socijalne skrbi su pokrenuti. Drugi dio upitnika sadrži evaluacijska pitanja u užem smislu, što uključuju osvrt na kućni red, je li boravak u skloništu pomogao u rješavanju životne situacije, gdje osoba ide dalje nakon skloništa (povratak partneru, samostalni život ili nešto drugo) te otvoreno pitanje vezano uz cjelokupno iskustvo, uz mogućnost davanja primjedbi i prijedloga.

Sve žene u upitniku (n = 11) **potvrđuju potrebu za postojanjem kućnog reda**, njih 3/4 smatra da su pravila kućnog reda uobičajena, dok dvije žene drže da su pravila blaga i jedna da su stroga. Malo iznad polovice žena smatra da su se pridržavale kućnog reda i izvršavale kućne dužnosti, ostatak da su se kućnog reda i dužnosti pridržavale „djelomično“. Što se tiče središnjeg pitanja **koliko je boravak pomogao u rješavanju životne situacije, nitko od korisnica nije naveo da boravak nije doprinio, većinski (64%) smatraju da je doprinio u potpunosti, a 36% da je doprinio, ali privremeno**. U pogledu nastavka života nakon boravka u skloništu, **nit jedna od 11 žena nije navela da se vraća partneru, njih 55% ide u podstanarski stan u samostalni život, dok njih 45% se vraća u prethodni stan iz kojeg je partner iselio ili kod članova obitelji**. Na završno otvoreno pitanje su sve ispitanice odgovorile, koje se zbog ilustrativnosti prenosi u cijelosti:

Žena smještena 2 mjeseca u 2020., s djecom

Jako sam zadovoljan boravkom u kući. Boravak je bio iznad mojih očekivanja. Uvijek sam sigurne kuće smatrala nekom vrstom zatvora i zato mi se do sad bilo vrlo teško odlučiti na takvu vrstu

¹² Dom „Duga–Zagreb“ također navodi primjere neplaniranih troškova. Kako imaju sve više strankinja na smještaju, ako žrtva vodi postupak iz privatnih razloga, a tu se ubrajaju postupci oko odlučivanja o roditeljskoj skrbi prema zajedničkoj djeci, žrtve nemaju pravo na prevoditelja na sudu niti u zavodima za socijalni rad, što stavlja financijski teret angažiranja prevoditelja na sklonište. Navedeno se smatra nepravedno i neravnomjerno raspoređenom obavezom prema skloništima uslijed većinski nesigurnih izvora financiranja, pa se i žrtvu stavlja u nepovoljnu poziciju koja ovisi o tome da li je smještena u skloništu koje ima novca za troškove prevoditelja ili nema.

drastične promjene. Ovdje sam se uvjerila da to nije tako i da je za moj život ovo bila najbolja odluka. Osim što sam prezadovoljna smještajem, čistoćom i svemu što nam je na raspolaganju u kući, jako sam zadovoljna i divnim gospođama volonterkama. Naravno, moram spomenuti i voditeljicu, koja svojim nježnim pristupom i dobronamjernošću sve čini još puno lakšim (djeca su zamolila da ide živjeti s nama doma). Divim se tome da već 30 godina pomažete ženama na taj način i nadam se da ćete još dugo to raditi. Zaista mogu reći da mi je ovaj korak dao vjetar u leđa i da vjerujem da je sve moguće. Kao što sam napomenula i divnoj psihologici, ako oformite grupu za pomoć i podršku, rado ću joj se odazvati.

Žena smještena mjesec dana u 2020., bez djece

Boravak u kući je za mene jedno bogato iskustvo. Sve osoblje smatram svojom obitelji. Nemam nikakve primjedbe. Upoznala sam predivne osobe s kojima ću ostati u kontaktu. Ne bi apsolutno ništa mijenjala. Odlazim fizički, ali dio mog srca ostaje u kući.

Žena, smještena 3 dana u 2020., s djecom

S obzirom da sam bila kratko, nemam ništa posebno za reći. Idem poduzimati korake da se maknem sa svog prebivališta bolje nego da se skrivam.

Žena, smještena 3 mjeseca u 2020., bez djece, dolazak iz drugog skloništa

Žene bi manje trebale izbjegavati razgovor s psihologom i možda u većoj mjeri poslušati smjernice koje psiholog daje. Suradnja s postojećim timom u kući je nužna i na toj relaciji je moguće izgraditi neke odnose, kojih žene često nisu ni svjesne i to zbog toga si dio njih ne da upoznati kuću kao takvu. Pokrenuti se više sebi i svojoj djeci, a manje izazovima života „vani“. Prostor kuće kao takav ima svoja ograničenja, nije „idealna“. To samo po sebi nije dobro ni loše, ali toga treba biti svjestan.

Žena smještena tri tjedna u 2020., s djecom

Ovim putem još jednom zahvaljujem djelatnicama i volonterkama kuće– Boravak je bio i više nego ugodan, od velike pomoći meni. Prijedlog pojačati promociju o ovakvoj vrsti kuća i smještaja sa ciljem većeg broja donacija. Nadam se da ću osobno moći povratno se odužiti na neki način.

Žena smještena 7 dana u 2020., bez djece

Divni ljudi koji daju potporu i razumijevanje. Opskrba iznad svih očekivanja. Noći su najgore, a pravilo je da u 22h svi idu u sobe, spavati, a mobitele ostaviti u kuhinji. Tada je prvi put mir u kući u cijelom danu i najpotrebniji razgovor (psihologica bi trebala biti dostupna češće).

Žena smještena dva i pol mjeseca u 2022., bez djece

Primjedbi nemam, bile su mi kao majke i sestre.

Žena smještena 9 mjeseci u 2021./2022., s djecom

Boravak u skloništu mi je bio iznimno ugodan, volonterke ljubazne i susretljive i od velike pomoći. Hvala za svu vašu podršku, druženje i pomoć.

Žena smještena 5 dana u 2021, s djecom

Moj boravak u skloništu je bio kratak pa iz tog razloga nemam neke primjedbe. Moja djeca i ja smo se osjećali ugodno i opušteno.

Žena smještena 6 dana u 2022., s djecom

Hvala vam na svemu!

Žena smještena 2023., 13 i pol mjeseci, s djecom, ponovni boravak

Zadovoljna sam i zahvaljujem se cijelom stručnom timu i voditeljici na razumijevanju i pomoć koja je pružena mojoj kćeri.

4.2. Kvaliteta rada savjetovališta za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji, uključujući i seksualno nasilje

Savjetovališta su namijenjena svima koji su suočeni s obiteljskim nasiljem i/ili seksualnim nasiljem i trebaju podršku, pomoć i informacije o mogućnostima zaštite, samopomoći i sigurnosti za sebe i djecu, a specifičnost zagrebačkog sustava podrške je i specijaliziran servis za seksualno nasilje. Sve usluge savjetovališta u Gradu Zagrebu, koje su predmetom ove evaluacije, su **besplatne i dostupne kroz više kanala, ovisno o mogućnostima i preferencijama korisnica, putem telefona, e-maila ili osobnim dolaskom uz prethodni dogovor.**

Udruga Ženska pomoć sada djeluje od 1988. godine od kada ima S.O.S. telefon – kriznu telefonsku liniju koja pruža pomoć i podršku žrtvama nasilja i dostupna je od 0–24 sata tijekom cijele godine. Od 2017. godine ova linija se proširila u cjelovito savjetovalište gdje se mogu dobiti sve potrebne informacije, psihološki tretman i upućivanje u druge institucije, a udruga pruža i individualno i grupno psihološko savjetovanje za trenutne i bivše korisnice skloništa i njihovu djecu u prostoru Savjetovališta. Djeluje u prostoru danom na korištenje od Grada Zagreba, ali prostor za savjetovanja nije prilagođen osobama s invaliditetom zbog postojanja stepenica. Radno vrijeme je po dogovoru. Gledano po obuhvatu korisnica, Ženska pomoć sada je u periodu 2018.–2024. realizirala 7% ukupnog broja korisnica u svim zagrebačkim savjetovalištima te 7% svih savjetovanja.

Udruga B.a.B.e. provodi program Legaline od 1995. godine s ciljem pružanja pravne i psihosocijalne pomoći žrtvama nasilja. Pravnu pomoć prvenstveno nudi kroz savjetovanje, ali i kroz zastupanje korisnica u postupcima pred javnopravnim tijelima te svim marginaliziranim i diskriminiranim građankama u različitim vrstama pravnih problema pred Europskim sudom za ljudska prava s. Sukladno Zakonu o besplatnoj pravnoj pomoći, B.a.B.e. su i ovlašteni pružatelji besplatne pravne pomoći od 2014. godine. Također, imaju dvije odvjetnice kao suradnice koje im pomažu u odgovaranju na potrebe korisnica. Izravnu pomoć pružaju i putem besplatnog SOS telefona te odgovaranjem na upite zaprimljene e-poštom, poštom te posredstvom društvenih mreža te od 2021. godine i kroz novu platformu NEON, usmjerenu na online nasilje¹³. Pružanje direktne pomoći korisnicama obuhvaća i psihosocijalno osnaživanje. Djeluju u prostoru danom na korištenje od Grada Zagreba, ali već dugi niz godina nemaju potpisan ugovor s Gradom o korištenju tog prostora

¹³ Više na <https://babe.hr/en/neon-ne-online-nasilju-nova-platforma-za-podrsku-zrtvama-online-nasilja/>

što im otežava djelovanje i stvara neizvjesnost u vezi s radnim uvjetima i dugoročnim planiranjem. Nadalje, prostor je pretrpio značajna oštećenja uslijed potresa koji je devastirao zgradu te nije prilagođen osobama s invaliditetom pa pravne savjete ili psihološku podršku pružaju u susjednoj zgradi, u prizemlju Kuće ljudskih prava. Zgrada u kojoj djeluje udruga B.a.B.e. nema uporabnu dozvolu. Čekanje na pružanje usluga pravnog ili psihološkog savjetovanja je prosječno od tjedan do dva za unaprijed dogovorene termine, no pravne informacije putem telefona te pružanje pravnih savjeta putem e-pošte dostupni su svakodnevno. S obzirom na obuhvat korisnica, B.a.B.e. su u razdoblju od 2018. do 2024. godine pružile podršku spram 50% ukupnog broja korisnica u zagrebačkim savjetovalištim a te realizirale 31% svih savjetovanja.

Od 2002. godine djeluje savjetovalište udruge **Ženska soba** pod nazivom **Centar za žrtve seksualnog nasilja**. Centar je **jedina specijalizirana služba u Hrvatskoj za pružanje podrške i pomoći osobama koje su preživjele bilo koji oblik seksualnog nasilja**, kao i **njima bliskim osobama**. Podršku pružaju kako djeci od 15 do 18 godina, tako i punoljetnim osobama. Ženska soba nudi **psihološko savjetovanje** (krizno i dugotrajno) te **psihoterapijski rad u proradi traumatskog iskustva**. Također, nude **pravno savjetovanje** i to informiranje o pravima u okviru kaznenog postupka, podršku u postupku prijave seksualnog nasilja, pripremu za sudski postupak, pratnju tijekom sudskog postupka, pisanje stručnog mišljenja, potvrda i preporuka na zahtjev službenih tijela uz suglasnost žrtve te informiranje i savjetovanje za žrtvi bliske osobe. Ženska soba je do trenutka provedbe ove evaluacije još djelovala u gradskom prostoru u Maksimirskoj cesti 51A, koji nije prilagođen osobama s tjelesnim invaliditetom uslijed činjenice da se nalazi na drugom katu bez lifta. Kada bi se radilo o težim oblicima tjelesnog invaliditeta, udruga je nalazila načina da se savjetovanja održavaju izvan njihovog prostora dok za osobe sa senzornim invaliditetom imaju prilagodbe po potrebi, uključujući prevoditeljicu znakovnog jezika. Ipak, uskoro prelaze u prostor koji će biti prilagođen i za osobe s tjelesnim invaliditetom, a jedan od razloga preseljenja je i veća privatnost prostora koji je do sada bio na katu na kojem su hodnik i dio pratećih prostorija bili dijeljeni s više udruga što je umanjivalo privatnost dolaska korisnica na savjetovanje i činilo teškom kontrolu ulaska nepoznatih osoba. Radno vrijeme Centra je svaki radni dan od 9 do 17 sati. Nema čekanja za osobno i telefonsko savjetovanje, osim u periodima kada je aktivna određena kampanja za podizanje javne svijesti. U tim periodima zna biti čekanja do dva tjedna na osobno savjetovanje. U razdoblju od 2018. do 2024. godine, Ženska soba obuhvatila je 7% ukupnog broja korisnica zagrebačkih savjetovališta te realizirala 24% u ukupnom broju savjetovanja.

Dom „Duga – Zagreb“ posljednje je u nizu otvorenih savjetovališta, dostupno od svog osnutka 2005. godine te je svoj rad, do otvaranja skloništa, započeo upravo kroz savjetovalište za sve osobe izložene obiteljskom nasilju. Savjetovalište nudi individualno, pravno, socijalno i psihološko savjetovanje žrtvama obiteljskog nasilja te individualno savjetovanje djeci koja su svjedočila nasilju. Dom „Duga – Zagreb“ ističe se i po tome što posebno poziva starije žrtve nasilja u obitelji da im se obrate u savjetovalište putem telefona. Savjetovalište radi svakim radnim danom od 16.30 do 19.30 sati. Ponedjeljkom, srijedom i petkom dostupno je na adresi Ozaljska ulica 93, a utorkom i četvrtkom u Domu zdravlja Istok – Sesvete, u Ninskoj 10. Lokacija u Ozaljskoj je kao dodatna lokacija dostupna od 2019. godine. Osim podataka na web stranici, HZSR ima letke koje može podijeliti korisnicama, a povećanje broja upita se bilježi nakon javnih istupa ustanove, kao što je

spomenuto i u slučaju drugih savjetovališta. Prostor u Ozaljskoj je „u većoj mjeri“ prilagođen osobama s invaliditetom, prostor je u prizemlju te je u njega moguće ući bez prepreka, no toalet nije prilagođen za osobe s invaliditetom. Prostor u Sesvetama nije uopće prilagođen jer se nalazi na drugom katu bez lifta. Kao javna gradska ustanova, Dom „Duga – Zagreb“ djeluje u gradskom prostoru. Od 2018. do 2024. godine, Dom „Duga – Zagreb“ pružio je podršku za 13% od ukupnog broja korisnika zagrebačkih savjetovališta te ostvario 10% u ukupnom broju savjetovanja. U nastavku je struktura načina pružanja savjetovanja na razini svih pet zagrebačkih savjetovališta za žrtve nasilja.

Tablica 6. Način pružanja savjetovanja u savjetovalištim

	2021.	2022.	2023.	2024.
Telefonsko	59%	59%	59%	59%
Osobno	18%	18%	22%	27%
E-mail, chat	16%	16%	12%	12%
Skype, Zoom, video poziv i dr.	8%	8%	6%	2%

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima o provedbi Zagrebačke strategije zaštite od nasilja

Velika većina svih pruženih savjetovanja u Gradu Zagrebu održi se putem telefona, potom osobno te e-poštom/chat-om, a najmanji broj putem online platformi. Međutim, postoje razlike između organizacija. Tako Dom „Duga – Zagreb“, B.a.B.e. i Ženska soba, prema javno dostupnim godišnjim izvještajima o radu, imaju oko 35% korisnika koje im se javljaju putem telefona, dok je kod AKŽK taj udio dvostruko veći, odnosno 71,4%, čime, posljedično, ova zbirna statistika svih savjetovališta u Gradu Zagrebu donosi prikazanih 59%.

Savjetovanje je **prosječno kroz godine podjednako pravno i kombinirano, a potom psihološko** (vidi tablicu 7). Psihološko savjetovanje je najučestalije u 2020. godini, što je i očekivano s obzirom na pandemiju korona virusa kao i potrese u Gradu Zagrebu i Petrinji. Od 2023. godine nešto je učestalije socijalno savjetovanje u odnosu na psihološko.

Tablica 7. Vrsta savjetovanja u savjetovalištim

	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Psihološko	10%	44%	33%	33%	21%	21%
Socijalno	1%	0%	3%	3%	19%	13%
Pravno	37%	39%	34%	34%	27%	32%
Kombinirano	52%	17%	28%	28%	33%	34%
Drugo	0%	0%	2%	2%	1%	0%

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima o provedbi Zagrebačke strategije zaštite od nasilja

Iako se navedena savjetovališta nalaze i djeluju na području grada Zagreba, prema Tablici 8. u nastavku, vidljivo je kako oko **40% korisnika dolazi s područja ostatka Hrvatske**. Ovaj podatak je zanimljiv s obzirom na izvore financiranja koji su kod, primjerice, Doma „Duga – Zagreb“ isključivo

od strane Grada Zagreba, a kod drugih barem djelomično, sugerirajući da Grad Zagreb financira savjetovanja i za korisnice koji nisu njegove građanke. Ovo je, međutim, slučaj i u cijelom nizu drugih socijalnih usluga uslijed određene gravitacije građana prema glavnom gradu koji u mnogim područjima ima najrazvijenije sustave podrške, a u ovom slučaju ima i specijalizirani sustav podrške za seksualno nasilje (Ženska soba ima 31% korisnica koji su izvan Grada Zagreba). Iz ovog seta podataka je također vidljivo da kontinuirano raste broj strankinja u uslugama savjetovališta, a što je zasigurno povezano sa značajnim imigrantskim kretanjima u Republici Hrvatskoj.

Tablica 8. Prebivalište korisnica/ka savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji i/ili seksualnog nasilja

Prebivalište	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Zagreb	59%	53%	52%	56%	54%	57%
Područje Hrvatske	38%	47%	48%	42%	39%	37%
Strana državljanka	0%	0%	1%	2%	3%	6%
Nepoznato	3%	0%	0%	0%	4%	0%

Izvor: Obrada autora prema godišnjim izvještajima o provedbi Zagrebačke strategije zaštite od nasilja

Stručne timove savjetovališta čine najčešće **psihologinja, socijalna radnica, socijalna pedagoginja i pravica**. Iznimka su B.a.B.e. koje nemaju socijalnu radnicu te Ženska pomoć sada koja nema socijalnu pedagoginju. Njihova podrška obuhvaća psihološko i pravno savjetovanje, izradu sigurnosnog plana te informiranje o dostupnim oblicima pomoći i zaštite. Također, kao što je ranije navedeno, korisnici dobivaju pravne savjete iz područja kaznenog, prekršajnog i obiteljskog prava te imovinsko-pravnih odnosa. B.a.B.e. i Ženska soba nude i uslugu pratnje tijekom sudskog postupka kao i pisanje podnesaka. Dom „Duga – Zagreb“ nema stalno zaposlene stručnjakinje u Savjetovalištu nego uslugu provode vanjski suradnici. Ovakvi stručni timovi su u skladu s **Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga** prema kojem socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi pružaju stručni radnici s odgovarajućom kvalifikacijom i položenim stručnim ispitom, ovisno o djelatnosti pružatelja socijalnih usluga. Pod tim stručnim radnicima se, prema čl. 37. Pravilnika, podrazumijevaju upravo pravnici za pravno savjetovanje te socijalni radnici, psiholozi i socijalni pedagozi za usluge savjetovanja, s time da nije obavezno imati sve te struke, već barem dio njih.

Ženska soba navodi problem fluktuacije ljudi jer projektno financiranje otežava zadržavanje kvalitetnih stručnih osoba te problem pronalaska visokostručnih iskusnih stručnjakinja (kakve su nužne za rad sa žrtvama seksualnog zlostavljanja) u slučajevima kada trebaju zaposliti stručnjakinje. Također, navode potrebu za povećanjem broja savjetodavki koje rade direktno s klijentima, pogotovo za neka specijalizirana područja (npr. rad s djecom i mladima). Nažalost, uočavaju probleme u nalaženju novih stručnjakinja. Organizacije u svoj rad uključuju i volonterke, no rad s traumatiziranim žrtvama zahtjeva educiranost i iskustvo te se ne mogu uključivati u direktan savjetovani rad. B.a.B.e. imaju 16 volonterki, a Ženska soba 24. One su uključene u različite vidove pomoći organizacijama, poput provođenja evaluacije (B.a.B.e.).

Sva savjetovališta, osim Ženske pomoći sada, imaju **osiguranu supervizijsku podršku** svojim stručnjacima što je važan standard osiguranja kvalitete rada i prevencije sagorijevanja stručnjaka¹⁴. Supervizija stručnih suradnika u savjetovalištu Doma „Duga – Zagreb“ vrši se su u njihovim primarnim radnim sredinama budući da su sve savjetodavke vanjske suradnice. Supervizija u udruzi B.a.b.e. je povremena. Više o zadovoljstvu supervizijom ispitano je Upitnikom za djelatnice te su rezultati prikazani u zasebnom poglavlju *Zadovoljstvo stručnih timova uvjetima i kvalitetom rada te organizacijskom klimom*.

Sva savjetovališta, osim savjetovališta Doma „Duga – Zagreb“, a koje je krajem ožujka 2025. također podnio zahtjev, imaju **Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga** za uslugu savjetovališta ili psihosocijalne podrške, sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga¹⁵. No, neka, poput savjetovališta B.a.B.e., ne mogu obnoviti licence isključivo radi prostornih uvjeta koja zbog ranije navedenih izazova ne zadovoljavaju zajednička mjerila prostora za pružanje usluga u prostoru pružatelja usluga propisana Pravilnikom iz 2022. godine. Nadalje, iako **pristup osobama s invaliditetom** nije jedan od uvjeta Pravilnika, **savjetovališta većinom ne odgovaraju na taj zahtjev**, iako je Ženska soba osigurala od Grada novi prostor koji će u njihovom slučaju taj izazov riješiti. S obzirom da pružaju savjetovanje i putem telefona, taj se nedostatak može donekle kompenzirati činjenicom da se usluge pružaju na više načina, no ostaje pitanje što je s osobama s višestrukim invaliditetima, poput gluhih i nagluhih osoba i osoba s tjelesnim invaliditetom, koji onda ne mogu ostvariti pravo na savjetovanje osim e-poštom. Umješnost organizacija da se prilagode osobama s invaliditetom, iako imaju ograničene prostorne uvjete, zabilježen je u istaknutom primjeru B.a.B.e i Ženske sobe koje su, primjerice, primale stranke u prostorima suradničkih organizacija.

Nijedna organizacija nije u Mreži pružatelja socijalnih usluga te se ne financiraju sredstvima koje dobivaju po korisnici od države (tzv. glavarine). Prema riječima kako stručnjaka ispred savjetovališta, tako i stručnjaka s kojima su vođeni intervjui, ta su sredstva daleko premala da bi pokrila stvarne troškove pružanja usluge. To je ujedno i jedan od razloga zašto udruge nisu motivirane ulaziti u Mrežu, čak i kada imaju Rješenje o ispunjavanju mjerila, a istovremeno je poznato da se Mreža izrazito konzervativno širi od strane resornog ministarstva. **Organizacije se financiraju vrlo raznoliko**, isključivo od Grada Zagreba (Dom „Duga – Zagreb“) do vrlo diversificiranih izvora financiranja (Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, Grada Zagreba, sredstava EU (npr. ESF, EFRR, Programi unije), sredstava drugih donatora (npr. Chanel, UNICEF, ACF, razne zaklade) te sredstava poslovnog sektora, što u novcu, što u naturi. Upravo diversifikacija omogućuje udrugama kontinuitet pružanja usluga radi nesigurnih izvora financiranja što se vidi i u **prosječnom čekanju na usluge savjetovališta koje je od par dana do maksimalno koji tjedan**. Također se to vidi

¹⁴ Ajduković, M. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. Društvo za psihološku pomoć: Zagreb

¹⁵ Udruga B.a.B.e. ima Rješenje za socijalne usluge savjetovanja i psihosocijalne podrške od 2019. godine, Ženska soba ima Rješenje za uslugu savjetovanje od 2020. godine, Ženska pomoć sada ima Rješenje za usluge savjetovanja prvotno od 2016. godine pa potom od 2018. godine, Dom „Duga–Zagreb“ ima Rješenje za uslugu smještaja od 2012. godine, no nema Rješenje za uslugu savjetovališta, iako je za isto predala zahtjev u ožujku 2025.

u kontinuiranim i stalnim ukupnim brojevima korisnica, odnosno savjetovanja kroz godine (vidi Tablicu 9.).

Organizacije vide izazov u tome što **donatori znaju imati politiku da svima daju podjednake iznose bez obzira na godine iskustva i profesionalne standarde rada**. Jedno od relativnih novosti, od 2019. godine, su i javni natječaji Grada Zagreba za financiranje trogodišnjih programa udruga iz područja pružanja socijalne usluge smještaja, organiziranog stanovanja i boravka za beskućnike i potpore radu skloništa i savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji. Za te natječeaje Rješenje nije uvjet za prijavu, što je izvrsno za one organizacije koje, kako je opisano, imaju izazove ispuniti mjerila zbog neadekvatnih prostora. Na tom natječaju je oba puta (2019. godine i 2022. godine) dobila potporu Autonomna ženska kuća Zagreb, no Ženska pomoć sada se nije uspjela prijaviti što govori o potrebi za jačanjem kapaciteta udruga da odgovore na potrebe prijave na natječeaje koji mogu biti zahtjevni i zahtijevaju određeno vrijeme koje osobe, koje rade ujedno i s korisnicama, često nemaju. Međutim, na natječaj Grada Zagreba se ne mogu javiti Ženska soba i B.a.B.e. jer nemaju skloništa. One se, pak, mogu javiti na druge natječeaje Grada Zagreba (poput Javnog natječaja za financiranje programa i projekata udruga iz područja socijalnog i humanitarnog značenja iz Proračuna Grada Zagreba ili Javnog natječaja za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštita zdravlja iz Proračuna Grada Zagreba), koji daju značajno manja sredstva. Nadalje, postoji i trogodišnji natječaj, a zadnji je bio Javni natječaj za financiranje trogodišnjih programa udruga iz područja razvoja mreže socijalnih usluga usmjerenih prioritetnim korisničkim skupinama za razdoblje od 2023. do 2025. godine iz proračuna Grada Zagreba putem kojeg se Ženska soba i financira. Uz lokalnu razinu, dostupni su i natječeaji resornih ministarstva, kao jednogodišnji ili trogodišnji natječeaji.

Tablica 9. Broj korisnika i savjetovanja u savjetovalištim za žrtve nasilja u obitelji i/ili seksualnog nasilja te evidentiranih kaznenih i prekršajnih djela iz domene zaštite djece i obitelji 2018. – 2024.

	2018.			2019.			2020.			2021.			2022.			2023.			2024.		
Naziv savjetovališta	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi	Broj korisnika	Ukupan broj savjetovanja	Prosječan broj savjetovanja po osobi
Duga Zagreb	541	1.044	1,9	528	1.028	1,9	656	1.063	2	491	871	2	446	773	1,7	355	662	1,9	332	629	1,9
AŽK	630	2.067	3,3	762	2.141	2,8	1.352	1.352	1	796	2.681	3	723	2.379	3,3	805	2.741	3,4	869	2.882	3,3
Ženska pomoć sada	461	444	1	578	578	1	147	447	3	250	335	1	310	1.063	3,4	108	1.115	10,3	123	257	2,1
Ženska soba	152	903	5,9	201	1.306	6,49	233	1.990	9	283	2.076	7	332	2.600	7,8	401	2.843	7,1	359	2.055	5,3
B.a.B.e.	1.701	2.185	1,3	1.649	2.721	1,65	2.073	2.857	1	2.166	2.860	1	1.963	2.685	1,4	1.867	2.225	1,2	2.066	2.518	1,2
UKUPNI GODIŠNJI BROJ KORISNIKA/ SAVJETOVANJA	3485/6643			3718/7774			4461/7709			3986/8823			3774/9500			3536/9586			3749/8341		
Ukupan broj prijava (kaznenih i prekršajnih djela)	3.244			3.360			3.441			3.781			3.658			4.210			4.506		
od toga UKUPNO PRIJAVLJENIH KAZNENIH DJELA	1.000			1.261			1.453			1.850			2.061			2.433			2.846		
od toga UKUPNO PRIJAVLJENIH PREKRŠAJNIH DJELA	2.244			2.099			1.988			1.931			1.597			1.777			1.660		

Prema prikazanoj tablici, **ukupni broj korisnica svih 5 zagrebačkih organizacija je između 3400–4400 godišnje, sa značajnijim povećanjem 2020.** Ukupan broj korisnica svih savjetovališta **prati trend porasta broja evidentiranih kaznenih djela do 2020. godine**, no iza toga počinje blago padati iako, prema statističkim pokazateljima broja evidentiranih kaznenih djela iz domene zaštite djece i obitelji, taj broj nastavlja kontinuirano rasti. Iako broj evidentiranih prekršajnih djela iz domene zaštite djece i obitelji pada iz godine u godinu, kada se zajedno promatra ukupan broj kaznenih i prekršajnih djela, on s godinama raste. **Prosječno, 92% korisnica čine žene, osim u slučaju AŽKZ, koja pruža usluge isključivo ženama.** Udio žena među korisnicama odgovara spolnoj strukturi žrtava kaznenih djela povezanih sa zaštitom obitelji i zaštitom od seksualnog nasilja. Mnoge institucije i ustanove, koje se bave sigurnošću, ali i mentalnim zdravljem, govore o porastu nasilja u obitelji od pandemije te o sve lošijem mentalnom zdravlju građana. Oscilacije u broju korisnica u savjetovalištimu mogu biti posljedica i #spasime inicijative koja je bila vrlo aktivna s 2019. na 2020. godinu i značajno medijski pokrivena. U kampanji se, osim humanitarnog broja za donacije, promovirao i broj za pomoć ženama žrtvama nasilja od AŽKZ-a, a koji ulazi u ukupan broj savjetovanja.

Kada uspoređujemo ukupne brojeve korisnica/savjetovanja po godinama među savjetovalištimu (Tablica 9.) možemo primijetiti neujednačenosti. Naime, u nekim godinama kod određenih organizacija vidimo rast, dok kod drugih pad. Ovakve trendove je teško jednoznačno obrazložiti, no svakako neke od razloga možemo tražiti u nesigurnim i nejednakim izvorima financiranja pojedinačnih organizacija koji onda direktno utječu na održani broj savjetovanja, ali i pojavljivanje u javnosti, u kampanjama i informiranju građana o svojim uslugama.

Možemo uočiti kako se **značajno razlikuju prosječni brojevi savjetovanja po korisnicama među savjetovalištimu**, od prosječno 1 savjetovanja po korisnici pa sve do preko 10. Neke od tih razlika se nalaze čak unutar istog savjetovališta (Ženska pomoć sada). Razlozi takvim velikim razlikama mogu također biti u nesigurnim i nejednakim izvorima financiranja organizacija kroz godine, pojačanom projektnom financiranju u nekim fazama, ali i u izostanku jednoznačnog shvaćanja među savjetovalištimu koje se sve usluge ubrajaju u savjetovanje te vodi li se i kako evidencija korisnica koje su anonimne ili anonimno kontaktiraju savjetovališta putem telefona. U intervjuima s organizacijama smo saznali kako su telefonska savjetovanja najčešće anonimna i broje se pojedinačno, dok kod savjetovanja uživo neke organizacije imaju praćenje (brojanje) svakog susreta s korisnicom i vežu ga uz dotičnu korisnicu, dok neke ne, jer imaju više različitih usluga koje nude korisnicama, te nema praćenja među uslugama (npr. psihološko savjetovanje, pravno savjetovanje, praćenje na sud). U takvim situacijama se, dakle, broje usluge, ali kao da je svaka pružena novoj korisnici (iako se radi o istoj). Kako bi organizacije uskladile vođenje statistike, navodimo primjer neformalnog pristupa, poput onog koji je primijenilo DPP koje je 2021. i 2022. godine provodilo projekt „Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku“. U pitanju je bio trogodišnji projekt koji je DPP kao nositelj projekta provodio u suradnji s partnerskim organizacijama – Udruženjem Djeca prva, Institutom za razvoj tržišta rada, Gradom Zagrebom – Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Centrom za socijalnu skrb Zagreb te udrugom NewSchool iz Norveške. Projekt je oformio Mrežu udruga koje pružaju psihosocijalnu uslugu savjetovanja na području Grada Zagreba (u kojoj su bile udruge su Ambidekster Klub, Centar

Sirius, DPP, Hrabri telefon, Iskra CES, Korak po korak, Krijesnica, Psihološki centar Tesa, Sve za nju i Udruženje Djeca prva). Zajednički su **razvili minimalne standarde pružanja psihosocijalnog savjetovanja socijalno ugroženim građanima**, čime su željeli omogućiti da svi građani dobiju uslugu jednake kvalitete. Uz to, jasno se dogovorilo što se smatra kojom uslugom, pa je lakše i uniformnije vođenje statističkih podataka i evidencija. Ove organizacije su nastavile raditi po principu tih minimalnih standarada neovisno o završetku projekta i neovisno o tome imaju li uz to Rješenje o ispunjavanju mjerila ili ne.

Ova problematika, kao i tip savjetovanja koje je većinski telefonsko te jednokratno, u odnosu na savjetovanje uživo i višekratno, utječe i na činjenicu da **savjetovališta načelno ne rade evaluaciju svoga rada od strane korisnika, s iznimkom B.a.B.e.** Iako su mnogi pokušali na razne načine, dajući upitnike, ostavljajući mogućnost da se osvrt ostavi anonimno u kutiju (Ženska soba), dajući tablete da korisnica zaokruži odgovore na 3 jednostavna pitanja na tabletu (Ženska soba), većina nije uspjela sakupiti značajan broj evaluacija te su kroz godine odustali. B.a.B.e. imaju zanimljiv primjer evaluacije savjetovanja uživo koji provode već neko vrijeme. Uz pomoć volontera, na kraju godine nasumično odaberu 40 korisnica te im postave 7 pitanja pomoću kojih Likertovom skalom procjenjuju zadovoljstvo i korisnost uslugom od 1 do 5, a na nekoliko pitanja daju opisne odgovore (Za koji vid podrške smatrate da vam je najmanje pomogao? Što biste željeli promijeniti u našem radu? Komentirajte iskustva sa našim stručnim osobama koje su Vam pomogle? Za koji vid podrške smatrate da vam je najviše pomogao?).

Podaci dobiveni od udruge B.a.B.e. za razdoblje od 1.6.2023. do 31.5.2024. (n = 26) donose sljedeće rezultate:

Zadovoljstvo pruženom uslugom	
Vrsta usluge	Prosječni rezultat na skali 1–5
Psihosocijalna pomoć i podrška	4,01
Pravna pomoć	4,14
Grupe podrške	3,98

Korisnost pružene usluge	
Vrsta usluge	Prosječni rezultat na skali 1–5
Psihosocijalna pomoć i podrška	4,33
Pravna pomoć	4,26
Grupe podrške	4,08

Korisnici su bili najzadovoljniji pravnom pomoći, a najmanje grupama podrške. Što se tiče korisnosti, najkorisnijom procjenjuju psihosocijalnu pomoć i podršku, a najmanje opet grupe podrške. Neki od opisnih uključuju sljedeće:

U tom trenutku svaki oblik podrške bi mi dobro došao. Ono što bih svakako izdvojila je razgovor s psihologinjom koja me saslušala i udijelila mi jako korisne savjete te me podučila kako se nositi s mojom situacijom. Pomogla mi je puno.

Meni je stvarno sve jako puno pomoglo. I razgovori s odvjetnicom i razgovori s psihologinjom. Najmanje su mi se svidjele grupe podrške jer mi nikad nije drago pričati o svojim problemima pred drugim ljudima. Ali mi je isto bilo olakšanje čuti da i druge žene imaju probleme slične mojima.

Ne mogu reći nijednu lošu riječ. Sve su bile jako pune razumijevanja i trudile su se uvijek pronaći vremena za mene. Vidi se da su jako stručne i imaju jako puno iskustva u ovom poslu.

Najviše mi je nedostajalo više vremena za razgovor s pravnicom da mi bolje objasni neke stvari.

Najviše bi mi koristila financijska pomoć na bilo koji način.

Iz ovakve evaluacije, iako je provedena s odmakom od nekoliko mjeseci od pružanja usluge te je ograničena obuhvatom na ukupni broj korisnica savjetovanja, ipak se vidi da se mogu dobiti korisni pokazatelji, kao i neki konkretni primjeri i ideje za unapređenje usluga te su svakako vrlo vrijedan izvor informacija.

Nadalje, Ženska soba je kao koordinatorica *Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela*¹⁶, kao vanjska evaluatorica osmislila je evaluaciju koja ima dvije faze – u prvoj fazi savjetovatelj daje evaluacijski listić s par pitanja korisnici koja ga ispunjenog stavlja u kovertu i šalje se poštom Ženskoj sobi, a u drugoj fazi, ako je korisnica dala dopuštenje, prema slučajnom odabiru evaluatorice telefonski zovu korisnicu i pitaju za mišljenje i korisnost. Iako je ovo odličan model evaluacije, sama činjenica, kao što je ranije spomenuto da je većina savjetovanja koja se provode anonimna, telefonska i jednokratna ili se radi o par savjetovanja, a rijetko više od 3, otežava proces evaluacije i ostavlja pitanje kako evaluirati savjetovaništa od strane korisnica. Pitanja o kojima treba voditi računa jest da se evaluacija radi sustavno, univerzalno te nakon što se osigura da svi rade prema istim standardima rada. Evaluacija telefonskog savjetovanja se može raditi na nekoliko načina – na kraju samog razgovora može se zamoliti korisnicu da kaže koliko joj je bio koristan razgovor ili da ostane na liniji pa joj govorni automat daje 1–3 pitanja na koja korisnica odgovara pritišćući brojeve npr. od 1 do 5 koliko vidi korist razgovora i pružene podrške. Što se čata, e-pošte i online savjetovanja (Zoom, Skype i slično) tiče, tim korisnicama se može dati poveznica na kojoj se nalazi kratka anketom. Ako je riječ o savjetovanju uživo, model koji je razvila Ženska soba čini se dosta dobar, ali i kompleksniji i zahtjeva vanjskog evaluatora, ali može se provoditi od same organizacije, što je onda slično modelu koji rade B.a.B.e. Za jednostavnije oblike evaluacije dovoljno je da se svakoj korisnici uruči evaluacijski listić na kraju svakog savjetovanja i da se to uvede kao trajna praksa bez iznimaka. Važno je da se korisnici pruži informacija koje je to savjetovanje po redu kako bi se i ta informacija unijela na listić i kako bi se mogla pratiti učinkovitost evaluacije kroz vrijeme. S obzirom na to da su usluge koje pružaju savjetovaništa većinom telefonske, a ova evaluacija je imala ograničeno trajanje, nismo bili u mogućnosti provesti

¹⁶ Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke/inje kaznenih djela je mreža od 11 organizacija civilnog društva koje pružaju pomoć i podršku žrtvama i svjedocima/kinjama kaznenih djela (i prekršajnih djela nasilja u obitelji) na području 17 županija u Hrvatskoj. Osnovana je 01.01.2018. godine na poticaj Ministarstva pravosuđa i uprave. Sve članice Mreže kontinuirano se educiraju s ciljem što kvalitetnijeg pružanja usluga žrtvama i svjedocima/kinjama. Koordinatorica Mreže je Ženska soba.

evaluaciju rada savjetovališta od strane korisnica, no ovdje mapiranim mogućnostima da se to radi od samih organizacija, snažno preporučujemo da se tome pristupi u budućnosti.

4.3. Kvaliteta i ishod psihosocijalnog tretmana počinitelja/ica nasilja u obitelji

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja predstavlja **visoko strukturirani program** koji se, kako je prezentirano u prvom dijelu izvještaja u poglavlju „Zakonodavni okvir“, izriče od strane suda na temelju Kaznenog zakona kao sigurnosna mjera, Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji kao zaštitna mjera ili Zakona o kaznenom postupku kao posebna obveza. Dom „Duga – Zagreb“ provodi ovu uslugu **od 2009. godine u kontinuitetu, kroz zasebnu organizacijsku jedinicu koju čine tri stručnjakinje, po profesionalnim profilima dvije socijalne radnice i jedna psihologinja.** Upravo činjenice usmjerenosti tri osobe samo na ovaj tip stručnog rada, ovom stručnom timu daje razvijene, usko specijalizirane kompetencije.

Prostor u kojem se pruža tretman je ocijenjen od provoditeljica tretmana kao „u većoj mjeri zadovoljavajući“. Nalazi se na drugom katu s liftom te je stoga ocijenjen također kao „u većoj mjeri prilagođen za osobe s invaliditetom“. Unutrašnjost je prostrana i može se raditi s osobom s invaliditetom. Toaleti, međutim, nisu prilagođeni osobama s invaliditetom.

Program je strukturiran u tri faze:

1. INICIJALNI DIO

Nakon upućivanja počinitelja nasilja od strane suda na ovaj tretman, stručni tim provodi individualne, inicijalne razgovore s počiniteljem nasilja i sa žrtvom. Odrađuju se četiri inicijalna susreta koji uključuju i jedan susret sa žrtvom. Žrtva ima slobodu odlučiti želi li sudjelovati, a ukoliko pristane pojašnjavanju joj se ciljevi tretmana kao i uloga njezine dobrovoljne komunikacije koja je isključivo u svrhu njezine zaštite i smanjenja rizika od ponovnog doživljavanja nasilja. Na temelju informacija dobivenih od žrtve, kao i višekratnih susreta s počiniteljem, voditelji kontinuirano procjenjuju promjene na razini rizika što omogućuje pravovremeno reagiranje prema nadležnim službama i poduzimanje koraka u zaštiti žrtve kada je uočena mogućnost ponavljanja nasilja ili povećanja rizika za nasilje. Plana sigurnosti voditelji izrađuju osim ako isti već nije sačinjen u nadležnom Hrvatskom zavodu za socijalni rad. Nakon procjene sposobnosti počinitelja da se uključi u grupni i/ili individualni tretman pristupa se planiranju grupnog ili individualnog tretmana i započinje isti. . Stručni tim kontinuirano tijekom trajanja tretmana omogućuje žrtvi kontakt u cilju podrške, informiranja, savjetovanja i sl.

2. TRETMAJSKI DIO

Stručni tim u ovom sastavu vodi tjedno tri različite grupe s po osam članova. Broj članova može neznatno varirati. Tretmanski dio podrazumijeva 16 susreta u trajanju od dva sata. Prema navodima stručnjakinja koje provode tretman, PSTPN je učinkovitiji kad se provodi u grupnom radu zbog dinamike grupe koja, uz stručno vodstvo, ima značajan učinak na postizanje promjene u spoznajama i obrascima ponašanja počinitelja. Osim navedenog, grupni tretman financijski je i

vremenski efikasniji od individualnog tretmana. PON su uključivani u individualni tretman iz opravdanih razloga: rad u smjenama, anksioznost i sram za rad u grupi, zdravstveni problem i sl. Individualni tretman provodi se kroz 16 susreta u trajanju po jedan sat.

3. EVALUACIJSKI DIO

Evaluacija tretmana provodi se na dva nivoa, prvi nivo odnosi se na procjenu od strane polaznika/ce tretmana koju pisano izražavaju na zadnjem grupnom (ili individualnom) susretu kroz evaluacijski upitnik, kao i kontakt sa žrtvama nasilja odmah po završetku tretmana. Drugi nivo je procjena nakon šest mjeseci od završetka tretmana na osnovu kontakta s počiniteljem i žrtvom.

U 2024. se na početak usluge čekalo od 1–2 mjeseca. Važno je istaknuti da, iako se radi o usluzi koju bi trebalo financijski podmirivati Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, predviđena naknada nije ni približno dovoljna. Stoga Grad Zagreb, kao osnivač, kroz ukupno financiranje Doma „Duga – Zagreb“ financijski podupire i ovu uslugu i to u omjeru od 90% stvarnih troškova usluge, dok se samo ostatak generira iz ugovora s ministarstvom. Izostanak financiranja u punom opsegu stvarnih troškova provedbe tretmana je ujedno razlog zašto se kroz godine mreža pružatelja ove usluge znatno osipa te je danas na približno trećini svih pružatelja koji su nekad pružali ovu uslugu. To je najviše povezano s padom financiranja u periodu 2015.–2016. godine. Čak i nastavno na neka naknadna povećanja naknade, kako je istaknuo od nekih dionika konzultiranih u ovoj evaluaciji, to „nikog ne privlači, radimo to iz moralne obaveze“. **Kao posljedica manjeg broja pružatelja, kako je više dionika u ovoj evaluaciji istaknulo, a što i potvrđuju podaci Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije koje u svojem godišnjem izvještaju o radu prati Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova¹⁷, i sami sudovi posljedično sve rjeđe posežu za izricanjem ove mjere.**

U tablici u nastavku su prikazani brojevi upućenih počinitelja u Dom „Duga – Zagreb“, udio žena među njima te udjele onih koji se (1) ne odazivu na inicijalni dio programa te (2) koji u narednim fazama ne nastavljaju tretman iz više razloga, s prikazom završnog udjela svih upućenih počinitelja koji su aktivni u tretmanu.

¹⁷ Pravobraniteljstvo za ravnopravnost spolova, Izvješće o radu za 2023. godinu., str. 105. Dostupno na https://www.prs.hr/application/uploads/Izvje%C5%A1%C4%87e_o_radu_Pravobraniteljic.pdf

Tablica 10. Broj upućenih počinitelja u psihosocijalni tretman u Dom „Duga – Zagreb“, udio žena, udio te razlozi i udio onih koji nisu nastavili tretman

Godina	2018.		2019.		2020.		2021.		2022.		2023.		2024.	
Ukupan broj upućenih počinitelja	128		136		101		80		100		82		65	
Podjela po spolu	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
	101	27	102	34	76	25	70	10	73	27	67	15	49	16
% udio žena	21%		25%		25%		13%		27%		18%		25%	
Broj upućenih koji se nisu odazvali	24		23		21		17		23		17		16	
%	19%		17%		21%		21%		23%		21%		25%	
Ukupan broj uključenih u inicijali dio	104		113		80		63		77		65		49	
%	81%		83%		79%		79%		77%		79%		75%	
Razlozi prekida tretmana nakon inicijalnog dijela														
Odustajanje	Za ovaj period se razlozi nisu izvještajno evidentirali.						5		3		2		3	
Bolest							3		3		6		4	
Nepostojanje preduvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti za učinjeno djelo							5		7		8		4	
Nema potrebe za uključivanjem							0		8		1		1	
Uključen u drugi tretman							3		1		0		0	
Ranije završen tretman							0		1		0		0	
Alkoholizam							0		0		0		1	
Ukupno broj osoba koji nije nastavio tretman nakon inicijalnog dijela							/						16	
%							25%		30%		16%		12%	
Udio uključenih osoba nakon inicijalnog dijela u odnosu na upućene počinitelje							59%		54%		59%		55%	

Prezentirani podaci ukazuju da u promatranom periodu broj upućenih osoba u psihosocijalni tretman u Dom „Duga – Zagreb“ opada, od 128 u 2018. do 65 u 2024. godini. Udio osoba koje se ne odazovu u inicijalnom dijelu varira po godinama od 17% do 25%. Međutim, neke osobe ne nastave tretman nakon inicijalnog dijela. Razlozi prekida uključuju više aspekata:

- **Odustajanje:** odnosi se na počinitelje koji su se javili po uputi suda, ali su neopravdano izostajali s dogovorenih termina u inicijalnom ili grupnom dijelu tretmana te su iz istog isključeni
- **Bolest:** ovaj razlog prvenstveno se odnosi na počinitelje kod kojih je prisutna akutna ovisnost o alkoholu, drogi ili drugim sredstvima ovisnosti, kao i duševna bolest u akutnoj fazi
- **Nepostojanje preduvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti za učinjeno djelo :** uglavnom se odnosi na nedostatan intelektualni kapacitet za praćenje programa, a prihvaćanje odgovornosti za učinjeno djelo je jedan od uvjeta, uz barem minimalni uvid u vlastito nasilno ponašanje, koji može dovesti do promjene nasilnih obrazaca ponašanja čime se ispunjava svrha samog tretmana
- **Nema potrebe za uključivanjem:** razlog je koji se odnosi na počinitelje kod kojih je nasilni incident bio izoliran, jednokratna reakcija, bez postojanja obrasca nasilnog ponašanja (uglavnom se radi o roditeljima koji su na neprimjeren način pokušali uspostaviti autoritet nad djetetom ili o ženi, žrtvi koja je dugotrajno bila izložena nasilju i u jednoj situaciji nasilno reagirala na nasilje, tzv. situacijsko nasilje)
- **Uključen u drugi tretman:** razlog je koji se odnosi na počinitelje koji su prije upućivanja u psihosocijalni tretman već uključeni u tretman koji bi bio svrhovitiji u otklanjanju nasilnog ponašanja (počinitelji koji su uključeni u programe liječenja ovisnosti bilo koje vrste, programi koji uključuju psihijatrijske kontrole–psihoterapiju i sl.)
- **Ranije završen tretman:** razlog je koji se odnosi na počinitelje kojima je već ranije izrečena mjera obveznog psihosocijalnog tretmana i koji su tretman izvršili, a ponovili su nasilje u obitelji. Standardi za provođenje psihosocijalnog tretmana navode kako takvi počinitelji ne bi trebali ponovo biti upućeni u tretman prije isteka razdoblja od dvije godine od prethodnog tretmana.

Uzimajući to u obzir, od ukupno upućenih, osobe koje su bile aktivno u tretmanu čine 54–59% upućenih. Ovdje je važno istaknuti kako tijekom inicijalnog dijela tretmana sukladno Standardima za provedbu psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja u nekim se slučajevima isključuje primjena psihosocijalnog tretmana: 1) akutne ovisnosti o alkoholu, drogi ili drugim sredstvima ovisnosti; 2) duševne bolesti u akutnoj fazi; 3) nedovoljnog intelektualnog kapaciteta za praćenje programa (kao što su intelektualna teškoće, demencija i dr.); 4) nema znakova uspostavljenog nasilnog odnosa; 5) kada je partnerski odnos okarakteriziran povremenim uzajamnim vikanjem, vrijeđanjem i okrivljavanjem, bez straha od partnera; 6) nesposobnosti rješavanja konkretnog problema (kao što su konfliktan razvod, podjela imovine, skrbništvo nad djetetom i dr.); 7) nasilja počinjenog u samoobrani; 8) izoliranog nasilnog incidenta

između braće/sestara mlađe životne dobi ili roditelja prema djeci adolescentske dobi te 9. poremećaji seksualnog funkcioniranja ili simptome poremećaja seksualnog funkcioniranja koji se manifestiraju kroz nasilna kaznena djela seksualne prirode te nemaju polazište u poremećenim bračnim/partnerskim/obiteljskim **odnosima**.

Vezano uz činjenicu da postoji značajan udio upućenih osobe koje ne završe tretman, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova u svojem godišnjem izvještaju o radu za 2023., a na isti način i u prethodnoj godini, kao i u prikupljanju podataka provedenom za potrebe ove evaluacije, ističe sljedeće: „...ove mjere predstavljaju prekršajno–pravne sankcije te je psihosocijalni tretman koji sud izriče počiniteljima nasilja obvezatnog karaktera, a ne proizvoljnog. Stoga činjenica da osoba može samostalno odustati od tretmana ovu prekršajno–pravnu sankciju čini zapravo besmislenom. Pravobraniteljica već duže vremena upozorava na ovu nelogičnost i potrebu iznalaženja odgovarajućeg rješenja u praksi. Naime, ako je nešto propisano kao sankcija ono ne može biti podložno zadovoljavanju dodatnih uvjeta koje zakon ne predviđa, od kojih jedan čak uključuje mogućnost da osoba od sankcije samoinicijativno jednostavno odustane“¹⁸.

Temeljem dugogodišnjeg iskustva u provedbi tretmana, tim za provedbu tretmana u Domu „Duga – Zagreb“ smatra kako je postojanje kriterija za uključivanje počinitelja pak opravdano jer je primjena programa u odnosu na određene počinitelje nije moguća čime se povećava rizik od ponavljanja nasilja, a samim time ugrožava sigurnost žrtava. Nadalje, pojašnjava se kako počinitelji koji se ne odazovu na tretman po uputi suda, kao i oni koji se jave, ali prestanu dolaziti na dogovorene termine i ne završe tretman snose posljedice s obzirom da je provoditelj o tome dužni izvijestiti sud koji je počinitelja uputio, kao i nadležnu policijsku postaju koja je u prekršajnom postupku sudjelovala kao tužitelj. Temeljem te obavijesti o neizvršenju **pokreće se novi prekršajni postupak radi neizvršenja izrečene sankcije u kojem je predviđena kazna zatvora kao jedina i isključiva kazna, a sud može izreći minimalno deset dana zatvora.** Ako se radi o počiniteljima koji budu upućeni u tretman iz kaznene domene, postupak je isti, ali se nadležni sud obavještava posredovanjem probacijske službe.

Kroz ovu evaluaciju, a što je relevantno u kontekstu gore istaknutih razlika u tumačenju, **stručni tim Doma „Duga – Zagreb“ ističe nedostatnu edukaciju dionika koji su uključeni u slučajeve nasilja nad ženama i nasilja u obitelji u kontekstu učinkovitosti provedbe psihosocijalnog tretmana,** uključujući specifičnu edukaciju sudaca, državnih odvjetnika i policijskih službenika kako bi upoznali način provedbe tretmana te **osobito kriterije koji isključuju mogućnost provedbe psihosocijalnog tretmana.** Naime, njihovo dosadašnje iskustvo ukazuje na relativno česte slučajeve nemogućnosti provedbe tretmana počinitelja jer ne ispunjavaju kriterije za sudjelovanje u tretmanu. Ovo se osobito odnosi na primjere kada se psihosocijalni tretman izriče kao sigurnosna mjera u kaznenom postupku počinitelju koji ne ispunjava kriterije propisane Standardima s obzirom da je ova sigurnosna mjera jedina za koju zakonodavnim okvirom nije predviđena mogućnost preispitivanja čime se ne otklanja rizik od daljnje izloženosti žrtve nasilju. Navedeno se najvećim dijelom odnosi na problem ovisnosti o alkoholu i/ili opojnim drogama te akutnoj fazi

¹⁸ Ibid.

psihičkih poremećaja, a uslijed čega ne postoji dovoljna razina funkcionalnosti počinitelja neophodna za učinkovito sudjelovanje u tretmanu. Ukoliko kod evidentiranog problema akutne ovisnosti bilo koje vrste, kao i akutnog psihičkog poremećaja, počinitelj raspolaže s relevantnom medicinskom dokumentacijom iz koje je razvidno aktualno liječenje odnosno da je bolest u remisiji, počinitelja se uključuje u tretman te cijelo vrijeme tretmana prati redovitost zakazanih liječničkih kontrola i primjena propisane farmakoterapije.

Nadalje, što se pak tiče podataka koji ukazuju da je u tretman uključen značajan broj žena (13–27%, ovisno o godini), obzirom da je **postojeći program po svom sadržaju, kao i metodama rada, namijenjen muškarcima koji su počinili nasilje dovodi se u pitanje njegova učinkovitost kad se primjenjuje na žene**. Stručnjakinje koje provode tretman ukazuju također da, osim kategorije žena počiniteljica nasilja, u praksi bilježe i značajan broj mladih (mlađi punoljetnici) koji su počinili nasilje nad roditeljima ili drugim članovima obitelji (ovdje posebno ističemo nasilje počinjeno nad starijim osobama u obitelji), kao i počinitelje seksualnog nasilja u intimnim vezama te nasilje među pripadnicima LGBTIQ zajednice. Upravo zbog navedenih relacijskih odnosa u počinjenju nasilja ukazuje se potreba za razvojem novih tretmanskih programa koji nužno trebaju biti usklađeni s potrebama specifične skupine počinitelja nasilja što uključuje motivaciju za promjenom, procjenjivanje rizika za pojavu ili ponavljanje nasilja. U okviru programa trebali bi se dodati određeni sadržaji vezano za elektroničko nasilje, seksualno nasilje, prisilnu kontrolu te sadržaj vezan za ulogu i odgovornost oca u odnosu s djetetom.

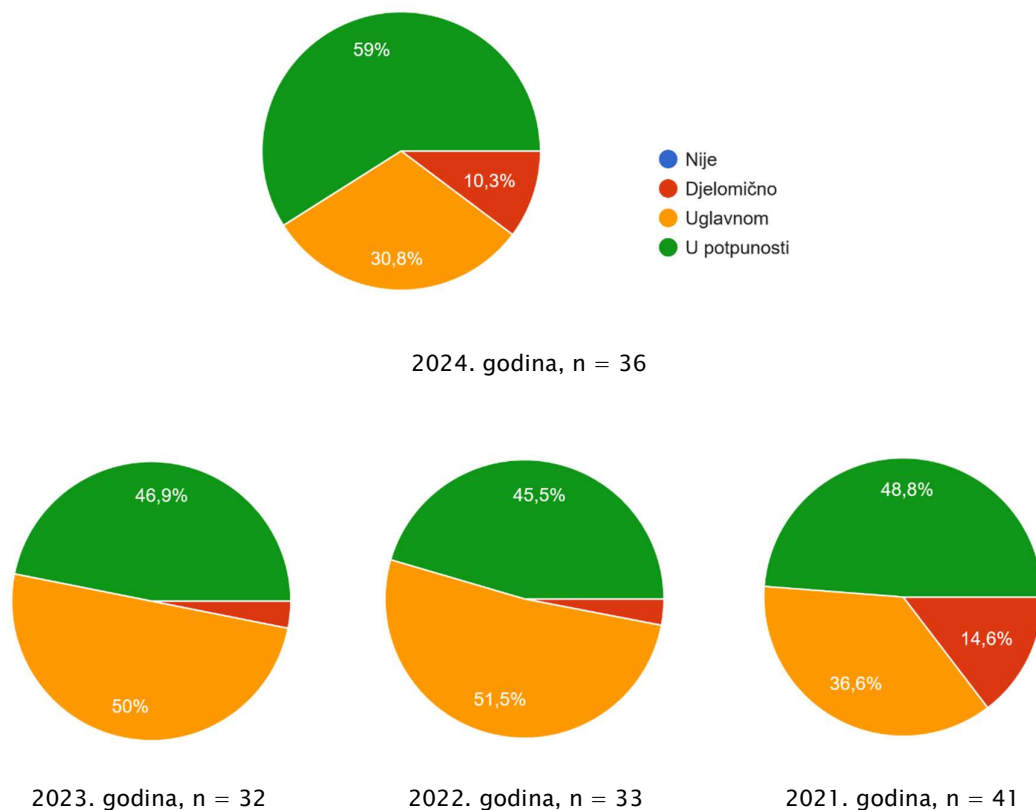
Nadalje, **Dom „Duga – Zagreb“ je član organizacije Europske mreže za rad s počiniteljima nasilja u obitelji** (eng. *Work with Perpetrators European Network – WWP EN*), kao krovne organizacije provoditelja tretmana u 37 zemalja, koja je 2023. utvrdila Europske standarde za rad s počiniteljima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Navedeni standardi predstavljaju polazište za usklađivanje sadržajnog i provedbenog okvira kojim se osigurava kvaliteta i učinkovitost tretmana u članicama EU. **Iako se tretman u Republici Hrvatskoj provodi sukladno postojećim nacionalnim standardima, iste će trebati u manjem dijelu mijenjati i uskladiti s Europskim standardima** što se ponajprije odnosi na **potrebu produljenja trajanja tretmana za oko 25%, unapređenje dinamičkog procjenjivanja rizika, dostupnost informacija važnih za praćenje moguće eskalacije rizika, učinkovitu suradnju s organizacijama koje pružaju specijaliziranu podršku ženama koje su preživjele nasilje**. S obzirom da ovakve kvalitativne izmjene moraju biti koordinirane na nacionalnoj razini te, konačno, donesene od strane resornog ministarstva u pravosuđu kroz izmjenu nacionalnih standarda i vezanih podzakonskih akata, Dom „Duga – Zagreb“ vidi svoju ulogu u zagovaračkim aktivnostima s ostalim provoditeljima s područja Republike Hrvatske na usklađivanju postojećih nacionalnih standarda.

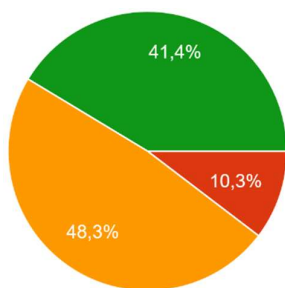
Upitnik za korisnike/ce usluge psihosocijalnog tretmana obrađuje sve aspekte provedbe psihosocijalnog tretmana. Tako, osim pitanja vezanih uz sami tretman (vrsta, korisnost tretmana, ispunjenje očekivanja od programa i sl.), pokriva i značaj pojedinih tema za polaznike, značaj određenih aspekata rada za postizanje osobnih promjena, promjene koje su korisnici postigli, podršku koju polaznici tretmana jesu ili nisu imali, kao i zadovoljstvo radom voditeljice/ica tretmana. Upitnik su ispunjavali svi korisnici/e tretmana koji su završili tretman kroz cijelo

promatrano razdoblje (2018. – 2024. godina) pa **ukupan broj ispunjenih upitnika u cjelokupnom promatranom razdoblju iznosi 320**. Za potrebe ove evaluacije, obrađeni su svi prikupljeni upitnici u spomenutom razdoblju, nastavljajući se kao i u slučaju skloništa na razdoblje koje je obuhvatio raniji ciklus vanjske, neovisne evaluacije Doma „Duga –Zagreb“. Potrebno je istaknuti kako su se, prema obliku tretmana, **294 upitnika odnosila na grupni, a njih 26 na individualni tretman**. Također, treba istaknuti i kako se upitnik kroz godine mijenjao u svojem sadržaju, odnosno ponešto se proširivao, ali su ključna pitanja vezana uz tretman ostala ista ili slična kroz cijelo promatrano razdoblje.

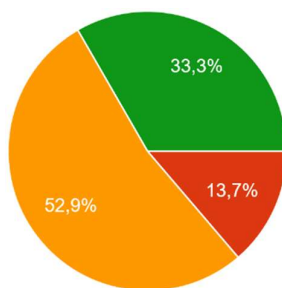
Svi korisnici/ce grupnog tretmana koji su pružili odgovor na ovo pitanje (n = 286) su sudjelovanje u tretmanu ocijenili korisnim, njih je 44,06 % odgovorilo da je tretman za njih bio u potpunosti koristan, 45,45 % da je tretman bio uglavnom koristan, dok je 10,49 % izjavilo da je za njih tretman bio djelomično koristan.

Grafikon 2. Korisnost sudjelovanja u psihosocijalnom tretmanu počinitelja Dom "Duga – Zagreb"

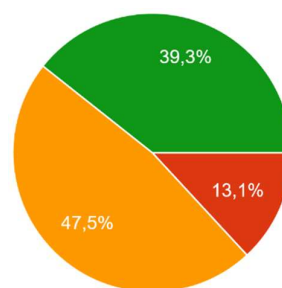




2020. godina, n = 29



2019. godina, n = 51



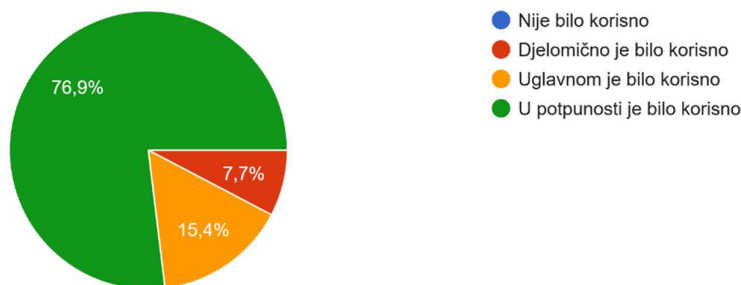
2018. godina, n = 61

Korisnici/e individualnog tretmana svoje su sudjelovanje ocijenili još pozitivnije, ali pri tome treba uzeti u obzir da je broj korisnika/ca koji su ispunjavali upitnike za taj oblik tretmana značajno manji (n = 13). Od ukupnog broja korisnika/ca individualnog tretmana, koji su pružili odgovor na ovo pitanje, njih je 76,90 % sudjelovanje u tretmanu ocijenilo u potpunosti korisnim, 15,40 % uglavnom korisnim, dok je njih 7,70 % sudjelovanje u tretmanu ocijenilo djelomično korisnim.

Grafikon 3. Korisnost sudjelovanja u tretmanu

Koliko Vam je sudjelovanje u tretmanu bilo korisno?

13 odgovora



- Nije bilo korisno
- Djelomično je bilo korisno
- Uglavnom je bilo korisno
- U potpunosti je bilo korisno

Kroz cjelokupno promatrano razdoblje, od ukupnog broja korisnika/ca grupnog tretmana, koji su pružili odgovor na ovo pitanje (n = 285), prosječna **ocjena ispunjenja očekivanja od programa** iznosi 4,39 (na skali ocjena od 1 – „nimalo ispunjena“ do 5 – „u potpunosti ispunjena“). Od ukupnog broja korisnika/ca koji su pružili odgovor na ovo pitanje tek je njih 3 (1,05 %) odgovorilo da očekivanja od programa nisu nimalo ispunjena. Kod individualnog tretmana ukupna ocjena iznosi 4,61 pri čemu niti jedan korisnik/ca, koji je ispunjavao/la upitnik, nije naveo/la da program nije ispunio očekivanja.

Također, svi korisnici/e usluge koji su odgovorili na pitanje o **zadovoljstvu načinom na koji je voditeljica/su voditeljice tretmana radile s njima slažu** se da je on bio zadovoljavajući. Kod individualnog tretmana se 100 % korisnika/ca koji su odgovorili na navedeno pitanje slaže da je njihovo zadovoljstvo potpuno dok je kod korisnika/ca grupnih tretmana u potpunosti zadovoljno

bilo 92,28 %, a djelomično zadovoljno 7,72 %. Nije bilo onih koji nisu bili zadovoljni načinom na koji je voditeljica/su voditeljice tretmana radile s njima.

Korisnici/e usluge psihosocijalnog tretmana upitani su i o **promjeni koje su kod njih nastupile tijekom sudjelovanja u programu**. U izrazito visokom postotku od čak 98,24 %, korisnici/e usluge su potvrdili da je kod njih došlo do promjene. Sagledamo li detaljnije taj postotak, od njih 98,24 %, njih 64,44 % je odgovorilo da je došlo do promjene, a njih 33,80 % da je došlo do djelomične promjene. No, navedeno dokazuje korist usluge za njihovu promjenu jer je samo 1,76 % korisnika/ca koji su odgovorili na ovo pitanje reklo da do promjene nije došlo. Kod individualnog tretmana nitko od korisnika/ca koji su ispunili upitnik nije rekao da do promjene nije došlo već je njih 83,30 % odgovorilo da je došlo do promjene, a 16,70 % da je promjena bila djelomična.

Kako bi se dobio uvid u najznačajnije promjene koje su korisnici/e postigli/e tijekom tretmana, postavljeno je i pitanje u kojem se od korisnika/ca tražilo da navedu što je sada drugačije i bolje u odnosu na ranije. Pitanje je bilo otvorenog tipa pa nisu svi korisnici/ce koji su upitnik ispunjavali na pitanje odgovorili, ali značajan broj korisnika/ca ipak je pružio odgovor na pitanje (88,10 % korisnika/ca grupnog tretmana te 92,31 % korisnika/ca individualnog tretmana). Od ukupnog broja odgovora, može se prepoznati **nekoliko kategorija promjena koje su nastupile**, prezentirane prema učestalosti:

- **Promjene u reakcijama (promišljanje prije reagiranja) → promjena nastupila kod otprilike 32 % korisnika/ca**
 - *Smirenije reagiram u nekim situacijama u kojima sam prije reagirao impulzivno. Puno više promišljam o mogućim posljedicama ovisno o mojoj reakciji.*
 - *Više ne reagiram na ucjene i provokacije.*
 - *Sad sam staloženiji i više promišljam oko svojih postupaka.*
 - *Što sam mirnija, staloženija i razmislim prije nego reagiram.*
 - *Način reakcije na reakciju, način komuniciranja nižim tonom, veće poštovanje prema osobi ili osobama do kojih nam je stalo.*
 - *Blaže reagiram u napetim situacijama, svoje osjećaje više izrazim riječima nego postupcima.*
 - *Razmislim pa odgovorim, nema povišenog tona i eksplozije na provokacije.*
 - *I dalje mogu biti bijesan ili ljut, ali sad si dam neko vrijeme da me prođe i onda ne radim nezakonite stvari nego sam normalan.*
 - *Više se distanciram, razmislim prije nego što reagiram.*
 - *Smirenija sam.*
 - *To da se moram bolje kontrolirati i ne ispoljavati bijes. Ne štetiti drugima ako oni štete meni.*
- **Promjena u komunikaciji (korištenje JA poruka, konstruktivan razgovor, prihvaćanje drugih mišljenja) → promjena nastupila kod otprilike 25 % korisnika/ca**
 - *Tijekom rasprava sa suprugom koristiti time-out, JA poruke kako bih konstruktivno iskazao što me ljuti ili smeta i predložio bolje rješenje ili dogovor.*
 - *Imam više razumijevanja za svoje bližnje, bolju komunikaciju. Bolje se nosim sa stresnim situacijama.*

- *Bolja komunikacija s osobama, više znanja o tome kako spriječiti potencijalnu štetu.*
- *Naučio sam više prihvaćati druga razmišljanja i prijedloge, puno smirenije razgovaram o problemima.*
- *Konstruktivno izražavanje, našao sam način na koji lako mogu prepoznati kad sam ljut.*
- *Naučio sam slušati, razgovarati, da je ljutnja zdrava, ali kako je i prenijeti.*
- *Mogu smireno razgovarati o svemu, a da se ne naljutim.*
- *Naučio sam se samosvladavati tijekom svađa, jasnije i točnije se izražavati (osjećaje i potrebe) te koristiti time-out pravovremeno.*
- *Smanjio sam burno reagiranje, prihvatiti kompromis, što više "zdravog" raspravljanja o problemu.*
- *Ne prijetim drugima s vlastitim suicidom i naučio sam djelomično razgovarati.*
- *Upoznat sam više s emocijama, kontroliranje samoga sebe, ne stavljati stvari pod tepih.*
- *Manje sam živčana i lakše se nosim sa provokacijama. Razgovaram o problemu i kažem kako s osjećam i što bih htjela promijeniti.*
- *Slušanje. Veća želja za komunikacijom.*
- *Više komuniciram i pričam o problemima.*
- *Najvažnije je to da se puno bolje izražavam, smirenije pristupam određenom problemu. Nije još super, ali puno bolje. Puno više razgovaram o problemima.*
- *Promjena u komunikaciji, nema problema, svađanja, izbjegavanja.*
- **Osvještavanje problema → promjena nastupila kod otprilike 10 % korisnika/ca**
 - *Najznačajnija je promjena uvid u stvari koje pogrešno radim ili pogrešno interpretiram, a dovode do sukoba.*
 - *Pogled na svijet, zakone.*
 - *Najznačajnija je promjena uvid u stvari koje pogrešno radim ili pogrešno interpretiram, a dovode do sukoba.*
 - *Uvidio sad da izbjegavanje sukoba (verbalnog) i potiskivanje ne rješavaju nastale probleme.*
 - *Prihvatanje odgovornosti i posljedica (osvještavanje o mogućim posljedicama) vlastitog ponašanja, bolja samokontrola, činjenica da ja sam odlučujem o tome kako ću u nekim situacijama reagirati.*
 - *Osvještavanje svojeg ponašanja, djelovanje prema ponašanju – poboljšanoj komunikaciji, ispitivanje kako druga strana vidi.*
 - *Svjesniji sam sebe i svojih postupaka. Tretman je zapravo i poziv na buđenje, da ne potiskujem problem.*
 - *Neispoljavanje agresivnosti u bilo kojem obliku, drastično smanjenje uživanja alkoholnih pića, nekorištenje psovki, neizazivanje nepotrebnih sukoba.*
 - *Posljedice nasilnog ponašanja. Triput razmisliti, ne reagirati na prvu.*
 - *Više se suzdržavam prilikom svađe jer zna da, ako se nastavim svađati, nemam ništa od toga i da ću samo sebi naštetiti.*

- *Definicija nasilja – počeo sam shvaćati da ponekad polusvjesno nasilno reagiram. Povišujem ton, ne slušam druge, itd. Baš u tome se vidi promjena na bolje jer sada, osim što pazim što govorim, pazim i kako govorim (glasnoća, ton).*
- *Saznao sam da postoji psihičko i financijsko nasilje gdje sam skoro svakodnevna žrtva. Ne ulazim više u verbalne sukobe i ne dam se više isprovocirati.*
- **Promjene u odnosima (raskid s bivšim partnerom, bolji odnosi s novim partnerom i obitelji)**
 - **promjena nastupila kod otprilike 5 % korisnika/ca**
 - *Razvela sam se, a s djecom imam zdraviji odnos.*
 - *Bolji odnos sa starijim sinom, drugačiji pogled na situacije prije, sada i u buduće.*
 - *To što smo supruga i ja radili zajedno.*
 - *Odnos s partnerom se promijenio u jednom velikom dijelu.*
 - *Promjena je ta da je supruga iz razgovora sa mnom shvatila da me nije trebala prijaviti jer sve što sam radio na tretmanu sam kasnije sa suprugom prolazio. Supruga je kasnije i potvrdila ovaj navod da me nije trebala prijaviti, da nisam nasilan te da je pogriješila s prijavom jer je to uradila pod utjecajem vlastitih problema čiji uzrok nisam bio. Nakon te izjave supruge sam odustao od rastave i njen odnos prema meni se popravio. Na tretmanu sam do kraja sagledao sve segmente i spoznao još jednom da nisam nasilan karakter.*

Naravno, bilo je i onih korisnika/ca koji su procijenili da kod njih nikakva promjena nije nastupila, što je u skladu s ranije iznesenim podatkom prema kojemu je 1,76 % korisnika/ca reklo da do promjene nije došlo. Njihovi odgovori na pitanje o najznačajnijim promjenama su bili sljedeći:

- *Nažalost, malo toga. Sve što smo obrađivali znala sam otprije.*
- *Isti vrag.*
- *Sve je isto.*
- *Nisam primijetio promjene osim što sam uspio obaviti jedan razgovor s curom po JA-porukama i prošao je bez svađe.*
- *Nisam primijetio nikakvu promjenu.*
- *Ništa posebno ne bih izdvojio kao značajnu promjenu niti se nešto bitno promijenilo, odnosno vrlo malo toga se promijenilo.*

Korisnici/ce usluge kroz upitnike su bili u mogućnosti odgovoriti i na pitanje o tome **što još smatraju da kod sebe trebaju i/ili žele promijeniti**. Pitanje je bilo dijelom upitnika za korisnike/ce grupnog tretmana od 2020. do 2024. godine te za korisnike/ce individualnog tretmana. U tom je razdoblju od ukupnog broja ispunjenih upitnika (n = 207) na pitanje o daljnjim promjenama odgovorilo ukupno 137 korisnika/ca, odnosno njih 66,18 %. S obzirom da je pitanje bilo otvorenog tipa, pruženi odgovori uglavnom mogu biti svrstani u kategorije koje su navedene i kod prethodnog pitanja, ali ono što se ovdje primjećuje je činjenica da veliki broj korisnika/ca izjavljuje da dalje želi raditi na sebi. Iz tih je odgovora primjetno kako je sudjelovanje u psihosocijalnom tretmanu zaista ostavilo traga na korisnicima/cama koji su osvijestili što u njihovim ranijim postupcima nije bilo odgovarajuće te kako, za povećanje kvalitete svojega života, trebaju nastaviti s promjenama i dalje učiti. U nastavku slijede neki od odgovora koje su korisnici/ce koji su odgovorili na pitanje pružili:

- *Da malo više poštujem sebe, ali radimo uvijek i na tome!*
- *Dodatno smanjiti impulzivnost. Kao dio karaktera nije nužno loša, no prečesta daleko od toga da je dobra.*
- *Htio bih ovladati tehnikama koje smo ovdje naučili.*
- *Promijenio bih svoj ego, nisam ja najbitniji u krugu obitelji i više slušati, manje galame i deranja.*
- *Smanjiti ljubomoru.*
- *Želju da namlatim svakoga tko se namjerio na mene zbog sukoba ili mišljenja.*
- *Svakim danom poboljšavati se.*
- *Razmišljanje o samome sebi.*
- *Biti više strpljiv u odgoju djece.*
- *Veća kontrola emocija.*
- *Ton razgovora s obzirom da sam podosta glasan, nekada se to može krivo protumačiti.*
- *Dosta toga, ali s obzirom na godine i sve, jedino prenijeti na svoju djecu da još više poštuju sebe i druge.*
- *Željela bih još naučiti i razviti se u pozitivnom smislu.*
- *Biti malo više u trenutku.*
- *Dozvoliti drugima da mi pomognu.*
- *Uglavnom pokušavam biti što bolji, radim na sebi.*
- *Još puno toga mogu i želim promijeniti, kao npr. smanjiti da ne doživljavam sve stresno te da vratim samopouzdanje.*
- *Samo još više nadograđivati ovo usvojeno.*
- *Za sada ništa jer sam ovdje dobio neke alate koji pomažu.*
- *Htio bih promijeniti to da više prihvaćam sve stvari oko sebe, posebno one koje ne mogu promijeniti.*
- *Da shvatim da ja kao jedinka ne mogu mijenjati svijet (tj. druge ljude) nego mogu promijeniti svoj pristup i svoju reakciju prema nečemu sa čime se baš i ne slažem.*
- *Da imam manje promjene raspoloženja, da postanem stvarno i uistinu sretan.*
- *Trebala bih se moći bolje/pametnije snaći u izražavanju. Svejedno, radim to sada. Smatram da mogu bolje i da mogu biti bolja osoba svojoj obitelji i bližnjima.*
- *Uspio sam promijeniti 99% ponašanja koje nije bilo prikladno...Još malo oko emocija biti otporniji :)*
- *Mogla bih promijeniti način emocionalnog prihvaćanja određenih stvari koje mi se rade i govore. Emotivna sam.*
- *Steći još više samokontrole i samopoštovanja. Naučiti s još više zauzeti za sebe, a da pri tome ni na koji način ne povrijedim druge.*
- *Trebala bih se potruditi maksimalno usvojiti metode koje odgovaraju mojem karakteru, a naučene su na ovom programu. Za mene bi najbolja metoda bila time-out jer tad mogu razbistriti svoje misli i fokusirati se samo na stvarni problem.*
- *Želim podići razinu samopoštovanja, ne ići za time da je sve negativno i prepustiti se svakodnevnom životu. Želim biti opuštenija i nasmijanija.*

S obzirom da je evidentno da je kod velike većine korisnika/ca koji su ispunjavali upitnike nastupila promjena, kroz upitnik se željelo saznati je li na promjenu utjecalo i nešto drugo, a što nije bilo dijelom tretmana. Na navedeno pitanje odgovor je pružilo 67,50 % svih korisnika/ca koji su ispunili upitnike. Iako su neki odgovorili da na promjenu nije utjecalo ništa drugo, otprilike 25,00 % korisnika/ca odgovorilo je da su odnosi s ljudima iz njihove okoline (obitelj, djeca, prijatelji, i sl.) također zaslužni za njihovu promjenu. Otprilike 10,00 % ispitanika je istaknulo da je za promjenu odgovorna i njihova promjena svijesti/osvještavanje problema dok su neki odgovorili kako smatraju da su za promjenu bile presudne voditeljice tretmana.

Kako bi se razumjelo što je do promjene korisnika/ca dovelo, upitnici su uključivali i pitanje o obrađivanim sadržajima te su korisnici/ce odgovarali koji su im sadržaji bili najznačajniji. Način pružanja odgovora pitanja o važnosti sadržaja se razlikovao u različitim godinama. U razdoblju od 2018. do 2021. godine korisnici/ce su svakom sadržaju/temi¹⁹ mogli pridružiti razinu značaja (u potpunosti bez značaja, bez značaja, djelomično značajna tema, značajna tema, veoma značajna tema) dok su od 2022. godine korisnici/ce samo označavali sadržaje/teme²⁰ koje su im bile od značaja. Iako su sve teme u cijelom promatranom razdoblju smatrane manje ili više značajnima, određene se teme ipak ističu kao one koje su od strane većine korisnika/ca kontinuirano označavane kao značajne. Tako se kao posebno značajne mogu izdvojiti sljedeće teme:

- Komunikacija
- Odgovornost za vlastito ponašanje
- Pozadina nasilnog ponašanja (santa leda)
- Razumijevanje i rješavanje sukoba
- Ljutnja i tehnike kontrole ljutnje.

Kao teme koje su označene kao najmanje značajne u promatranom razdoblju mogu se izdvojiti sljedeće teme:

- Tehnike opuštanja
- Uvjerenja o partnerskim odnosima

No, bez obzira na gore izdvojene teme, bitno je istaknuti kako ne postoji trend da se određena tema kontinuirano označava kao najznačajnija ili najmanje značajna (osim komunikacije koju je, kao najvažniju temu, biralo oko 70,00 % korisnika/ca koji su ispunili upitnik u razdoblju od 2022. do 2024. godine).

¹⁹ Teme za koje se procjenjivao značaj od 2018. do 2021. godine su bile: (1) Definicija nasilja i vrste nasilnog ponašanja; (2) Posljedice nasilnog ponašanja; (3) Ljutnja i tehnike kontrole ljutnje; (4) Odgovornost za nasilje i ponašanje općenito; (5) Stres, nošenje sa stresom; (6) Tehnike opuštanja; (7) Uvjerenja o partnerskim odnosima; (8) Preispitivanje i mijenjanje uvjerenja; (9) Aktivno slušanje; (10) Stilovi komunikacije; (11) Razumijevanje i rješavanje sukoba.

²⁰ Teme za koje se procjenjivao značaj od 2022. do 2024. godine su bile: (1) Saznanja o nasilnom ponašanju i posljedicama; (2) Odgovornost za vlastito ponašanje; (3) Pozadina nasilnog ponašanja (santa leda); (4) Time-out; (5) Ljutnja; (6) Emocije; (7) Komunikacija; (8) Uvjerenja; (9) Stres; (10) Sukobi.

Obitelji korisnika/ca usluge psihosocijalnog tretmana najvećim su dijelom bile upoznate s njihovim dolaskom na tretman te su ga podržavale u 65,03 % slučajeva (n = 286). U 24,13 % slučajeva obitelj nije bila zainteresirana za njihovo sudjelovanje u tretmanu, 14,69 % obitelji je bilo zainteresirano za sadržaj tretmana dok obitelj nije znala za odlazak njihovih bližnjih na tretman u 9,44 % slučajeva.

Kroz upitnik se nastojala dobiti i informacija o tome postoji li potreba korisnika/ca usluge psihosocijalnog tretmana ili njihovih obitelji za podrškom nakon završetka tretmana. Od ukupnog broja zaprimljenih odgovora (n = 284), većina korisnika/ca odgovorila je da ne postoji potreba za podrškom nakon završetka tretmana (73,24 %). Preostalih 26,76 % odgovorilo je da potreba postoji pa su oni naveli i koji oblik podrške bi im najviše odgovarao, uz mogućnost više odgovora. Izbor je najčešće bila individualna terapija (54,29 %), a slijede savjetovanje (34,29 %), partnerska terapija (28,57 %) i obiteljska terapija (18,57 %).

U upitnicima od 2021. do 2024. godine se korisnicima/cama postavljalo zanimljivo **pitanje vezano uz rizik od ponavljanja nasilnog ponašanja** pri čemu se od korisnika/ce tražilo da, prema vlastitoj procjeni, procijene koliki je navedeni rizik. Na pitanje je odgovorilo 46,62 % ukupnog broja korisnika/ca koji su odgovorili na upitnik, a od njih je značajnih 88,41 % odgovorilo da smatra da rizik ne postoji. Preostalih 11,59 % odgovorilo je da je rizik postoji jer je život nepredvidiv i ne možemo znati što će biti, ali ipak i dio njih smatra da su šanse za ponavljanje nasilnog ponašanja vrlo niske (primjeri odgovora: *Rizik uvijek postoji, ali on se svakako smanjio te posjedujem tehnike i alate koji će mi pomoći da se ne ponovi.*; *Ne znam, život me naučio da je sve moguće i nikad ne znaš, ali moje je da se maksimalno trudim to izliječiti.*; *Možda verbalno, u malim mjerama. Potrudit ću se da do toga ne dolazi.*).

Nadalje, korisnici/ce su, prilikom ispunjavanja upitnika bili/e u mogućnosti izraziti svoje mišljenje o tome što bi voljeli da je u provedbi i programu tretmana bilo drugačije te napisati svoje napomene i prijedloge. Iako većina korisnika/ca u programu ne bi mijenjala ništa jer smatraju da je sve bilo dobro, postoje savjeti koji idu u smjeru želje za uključivanjem žrtve barem u jedan dio psihosocijalnog tretmana (zajednički tretman pod supervizijom ili individualni tretman) ili želje vezane uz promjenu termina (doba dana, veći ili manji broj susreta, duže ili kraće vremensko trajanje pojedinog susreta i sl.). No, velika većina korisnika/ca koji su upitnik ispunjavali smatra da je sve bilo dobro i da ne treba ništa mijenjati. Neke od takvih komentara prenosimo u nastavku:

- *Program je sadržajan, human i prezentiran od dvije educirane, tople i drage osobe.*
- *U provedbi programa ne bih ništa mijenjao. Program je bio dobro strukturiran i organiziran.*
- *Budite takvi kao što ste bili i prema nama, bit će lakše i onima koji će doći nakon nas.*
- *Sve je bilo odlično i jako poučno. Hvala!*
- *Program koji bi trebala pohađati oba bračna partnera (bivša). Koristan način uvida, komunikacija.*
- *Skidam Vam kapu jer ovaj posao mogu raditi samo ljudi s puno entuzijazma te ljubavi i vjere u ljude.*
- *Bilo je edukativno i dobili smo neki drugi pregled na stanje stvari.*

- *Program je jako dobar i sa svime sam zadovoljan.*
- *Svaka pohvala voditeljicama na lijepo prezentiranim raznim rješenjima!*
- *Hvala na odličnim savjetima i učenju koje će nam pomoći kroz život.*
- *Prijedlog je da se ovaj dio tretmana uvede u školski sustav jer mislim da bi svijet bio puno bolji.*
- *Zahvaljujem na prenesenom znanju i iskustvu. Osjećam da sam naučio mnogo važnih stvari.*
- *Grupna terapija mi je dala dobre savjete i mir koji mi je trebao u stresno vrijeme. Veliko hvala na svim savjetima.*
- *Tretman je super i predavači su fantastični! Hvala Vam puno! Puno ste mi toga prosvijetlili, neke situacije i nedoumice. Ovaj program bi zbilja svi trebali proći!*
- *U početku sam bio malo skeptičan u vezi tretmana, a svakim novim susretom sam naučio nešto novo te je svaka sumnja u to da mi program može pomoći nestala.*
- *Pohvala voditeljicama tretmana, prezentacije su bile dobre, shvatio sam kakav sam bio i vidim da sam se promijenio.*

Iz svega navedenog, može se zaključiti kako je psihosocijalni tretman za većinu korisnika/ca usluge bio koristan te je prouzročio promjene u njihovu životu. U upitnicima se ne navode značajnije zamjerke programu niti njegovim voditeljicama te se stoga općenito može smatrati da je program uspješan i ispunjava svoju svrhu.

Konačno, s obzirom da se evaluacija uspješnosti tretmana provodi na dvije razine (prva se odnosi na procjenu od strane polaznika/ce tretmana koju pismeno izražavaju na zadnjem grupnom ili individualnom susretu, kao i kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana dok se druga odnosi na procjenu nakon šest mjeseci od završetka tretmana na osnovu kontakta s počiniteljem i žrtvom), osim ranije prikazane prve razine, u nastavku slijedi i analiza procjene druge razine evaluacije. Druga razina bit će analizirana temeljem godišnjih izvješća Doma „Duga – Zagreb“ za razdoblje od 2018. do 2023. godine jer izvješće za 2024. godinu u trenutku pisanja ove evaluacije još nije bilo finalizirano.

Evaluacije od strane voditelja 6 mjeseci nakon završenog tretmana odnose se primarno na provjeru eventualnog nasilnog ponašanja u obitelji. U spomenutom razdoblju od 2018. do 2023. godine ukupno je ostvaren kontakt s 258 počinitelja/ice. Provjera eventualnog nasilnog ponašanja u obitelji provodila se putem telefonskog kontakta sa žrtvama i počiniteljima/cama odvojeno (ne odnosi se na službene podatke u smislu procesuiranja i sankcioniranja nasilnog ponašanja počinitelja koji su završili tretman), a rezultati pokazuju kako je, **od spomenutih 258 kontakata ponavljanje nasilja u obitelji prisutno u ukupno 6 slučajeva**, odnosno 2,32% (4 slučaja 2019. godine te 2 slučaja 2020. godine). U tih 6 slučajeva ponavljanja nasilja tretman je po završetku od strane voditeljica ocijenjen kao neuspješan, a što je u skladu s ranijim nalazima koji su pokazali da, iako su korisnici/ce većinom zadovoljni tretmanom te ne očekuju ponavljanje nasilnog ponašanja, dio korisnika/ca ipak nije u potpunosti siguran/no da se nasilno ponašanje neće ponoviti.

Međunarodna iskustva, koja su podijeljena za potrebe ove evaluacije, govore o 65% polaznika koji ni nakon dvije godine ne ponavljaju djelo. Stručna zajednica okupljena oko DPP zainteresirana je i za sustavno praćenje tih dugoročnih učinaka u hrvatskom kontekstu. Početci takvog kvazi eksperimentalnog modela bili su pripremljeni na 100 bivših korisnika/ca tretmana, uključujući kontrolnu skupinu koja bi, po bitnim obilježjima, mogla služiti za usporedbu. Iako je osigurano financiranje, zbog izostanka operativne suradnje sa sudovima, ovo se nije dalje realiziralo, što ostaje kao istraživačko pitanje u budućem razvoju ove usluge, no za što je potrebna snažnija suradnja ključnih institucionalnih dionika.

4.4. Zadovoljstvo stručnih timova uvjetima i kvalitetom rada te organizacijskom klimom

Ovim dijelom evaluacije propitalo se **zadovoljstvo stručnih djelatnica te osnovni elementi organizacijske klime kod 4 uključene organizacije**. Navedeno je učinjeno online anketnim upitnikom usmjerenom stručnim djelatnicama za direktni rad s korisnicima za usluge koje su predmetom evaluacije. Upitnik je imao formu izjava na koje su ispitanice na skali od 1–5 („uopće se ne slažem – „u potpunosti se slažem“) izražavale razinu slaganja. Ispitanice su na početku upitnika označile svoju organizaciju kako bi se mogle vidjeti određene razlike među kolektivima, ali je na individualnoj razini upitnik bio anoniman. Cjeloviti upitnik sa svim prosječnim ocjenama je prikazan u Prilogu 4. Upitnik je bio podijeljen u sljedeće dijelove procjene:

1. Svrha
2. Uvjeti rada
3. Organizacija posla
4. Upravljanje
5. Kvaliteta usluge koju pružaju i osposobljenost
6. Odnosi među djelatnicama
7. Motivacija za radom i ostankom u organizaciji

U tablici u nastavku je struktura svih djelatnica uključenih organizacija. **Upitnik zadovoljstva stručnog tima bio je usmjeren na 33 stručne djelatnice, a povratno ih je ispunilo njih 28 (84,8%) što je visoki odaziv.** Od ukupnog broja ispunjenih upitnika njih 14 ispunile su djelatnice iz Doma „Duga – Zagreb“, 4 iz Ženske pomoći sada, 6 iz Ženske sobe te 4 iz B.a.B.e.

Tablica 11. Broj i struktura djelatnica po organizacijama

	Broj stručnih djelatnica za direktni rad s korisnicama (zaposlenice)	Broj stručnih djelatnica za direktni rad s korisnicama (vanjske suradnice)	Broj ostalih djelatnica	Broj volontera

Dom „Duga – Zagreb“	10	6	5	4–5
Ženska pomoć sada	1	3	1	0
Ženska soba	6	4	4	24
B.a.B.e.	1	2	3	16

Sveukupno, **prosječna ocjena zadovoljstva svih uključenih djelatnica po 59 propitanih dimenzija upitnika je 4,4/5**. Navedeno predstavlja vrlo visoku ocjenu posebice uzevši u obzir tip posla koje rade, obilježen ponekad nesigurnošću radi nedostatka financijskih sredstava te emocionalne zahtjevnosti. **Gotovo sve djelatnice smatraju da je svrha postojanja i djelovanja njihove organizacije konkretna i jasna te da njihov posao ima smisla i pozitivan efekt na zajednicu, s visokim prosječnim ocjenama od 4,5–4,9 po organizaciji**. S obzirom na vrstu posla koje djelatnice rade, ovo je očekivan rezultat koji se često vidi kod pomagačkih zanimanja. Ovaj posao okuplja ljude koji ga doživljavaju kao poziv, a ne samo kao zaposlenje, jer u njemu vide dublju svrhu. Njihov rad usko je povezan s ciljem pomoći žrtvama nasilja, smanjenja stope nasilja i doprinošenja promjenama kroz savjetovanje, podršku, podizanje javne svijesti, edukaciju i druge aktivnosti.

Što se tiče **organizacije rada i fizičkih uvjeta rada**, prosječna ocjena svih organizacija je 4,2. Djelatnice su većinom zadovolje uvjetima rada, radnim vremenom i mjestom rada. Najniža ocjena, iako i dalje dosta visoka (4,1), odnosi se na pitanje zadovoljstva plaćom. Ovaj nalaz iznenađuje obzirom da je inače, barem za civilni sektor, stav da zaposlenici imaju niža primanja. Bilo bi vrijedno provesti sustavno istraživanje u civilnom sektoru u raznim sektorima rada i vidjeli je li ovaj stav mit ili istina. Najveće razlike među organizacijama vidimo u sigurnosti zaposlenja, od prosječne ocjene 3,0 u Ženskoj pomoći sada do ocjene 5,0 u Ženskoj sobi. Na temelju provedenih intervjua s organizacijama, kako je ranije prikazano, kao posebno izazovna pokazala se financijska situacija u Ženskoj pomoći sada, dok je ona u Ženskoj sobi trenutno prilično stabilna i dobra. Stoga možemo pretpostaviti da i same zaposlenice raspolažu s tom informacijom i sukladno tome zaključuju o (ne)sigurnosti svoga radnog mjesta. Ovo je sustavni izazov civilnog sektora koji ovisi o projektnim sredstvima, čime često ovaj sektor postaje nepovoljan poslodavac.

Što se tiče **organizacije posla, odnosno zadataka unutar radnog vremena**, rezultati su prilično homogeni između pojedinih organizacija te **graviraju oko prosječne ocjene 4,3**. Djelatnice u organizacijama smatraju da im je radno vrijeme dobro ispunjeno zadacima (bez praznog hoda) i kako radne zadatke stižu obaviti. Navode da su zadaci dobro raspoređeni i kako se redovito planiraju. Nemaju dojam da zbog preklapanja zadataka nisu dovoljno učinkovite (prosječna ocjena 4,0). Njihov posao u praksi odgovara opisu posla iz sistematizacije radnih mjesta te imaju jasnu predodžbu što se od njih očekuje. Samostalne su pri obavljanju svog posla i spremne na dodatni napor kada to posao zahtjeva. Radni sastanci su redoviti, a što vjerojatno doprinosi ukupnoj dobroj prosječnoj ocjeni ove kategorije zadovoljstva radom djelatnica (4,3). Smatraju da je **broj korisnika/ca za koje su zadužene adekvatan** (prosječna ocjena 4,5) što zapravo iznenađuje jer u

javnosti često dobivamo informaciju kako su stručnjaci mentalnog zdravlja preopterećeni klijentima.

Što se tiče **upravljanja**, prosječna ocjena je među svim organizacijama 4,4. Unutar toga, vezano uz komunikaciju i odnos s djelatnicama, djelatnice smatraju da im vodstvo prosljeđuje informacije na razumljiv način, razgovaraju otvoreno i s uvažavanjem. Smatraju rukovodstvo transparentnim u komunikaciji i kako daje podršku svojim djelatnicima. Drže se onoga što su dogovorili te se ta ista transparentnost i otvorenost očekuje i od djelatnica natrag. Djelatnice imaju podršku nadređenih u razvijanju inovativnih ideja i praksi, a kad naiđu na problem, znaju kome se obratiti.

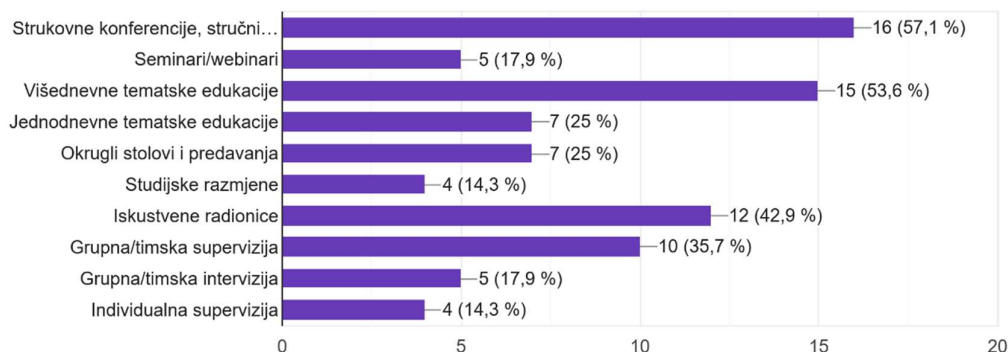
Nešto niža prosječna ocjena (4,0) je za evaluaciju rada djelatnica i povratnu informaciju. Tako je ocjena za razgovor u proteklih godinu s nadređenima o svom radu i napretku ocijenjena s ocjenom 4,0, a pitanje vezano uz to vrednuje li se rad zaposlenica/zaposlenika barem jednom godišnje sa svrhom poboljšanja uspješnosti je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,8. Ovi rezultati sugeriraju da bi djelatnice željele češće dobivati povratne informacije o svom radu. S druge strane, na konkretno pitanje *redovito i pravovremeno dobivam povratne informacije na svoj rad* dale su prosječnu ocjenu 4,3. Prijedlozi za poboljšanje rada su dobrodošli od svih zaposlenih.

Što se tiče **kvalitete usluge koju pružaju i osposobljenosti**, prosječna je ocjena 4,4. Tako je većina djelatnica zadovoljna razinom kreativnosti i inovacije koje mogu unijeti u svoje zadatke te nastoje stalno poboljšavati i osuvremenjivati svoj rad. Djelatnice smatraju da se zapošljavaju samo kvalificirane djelatnice te da su osposobljene za svoj posao. Smatraju da je usluga koju pružaju visokostručna i kvalitetna (visokih 4,8), odnosno da korisnici dobivaju vrste usluga i tretmana koji su im potrebni (4,8). Djelatnicama se nudi osposobljavanje potrebno za dobro obavljanje posla, ali nisu toliko složne u tome da ga trebaju (prosječna ocjena 3,9). Djelatnice Ženske sobe i B.a.B.e. smatraju da im je za bolje obavljanje njihovog posla potrebno stjecanje novih znanja i vještina (4,5), dok su djelatnice Doma „Duga – Zagreb“ i Ženske pomoći to ocijenile ocjenom 3,8 odnosno 2,8. Ne raspolažemo s informacijama oko dobi i godina iskustva djelatnica, no bilo bi vrijedno vidjeti ima li povezanosti s danim ocjenama ili je možda viša ocjena povezana s kulturom sustavnog stručnog usavršavanja unutar dotičnih organizacija.

Samo dvije organizacije imaju organiziranu kontinuiranu superviziju – Dom „Duga – Zagreb“ i Ženska soba. Iako B.a.B.e. u upitniku za rukovoditelje navode da povremeno imaju superviziju, djelatnice u svom upitniku istu ne navode, vjerojatno jer u ovom trenutku nije organizirana. Prosječna ocjena zadovoljstva s kontinuitetom supervizija za Dom „Duga – Zagreb“ i Žensku sobu je 4,3, a prosječno zadovoljstvo kvalitetom supervizije za ove dvije organizacije je 4,6.

Na pitanje da navedu **tri ključna načina za profesionalni razvoj** djelatnice navode strukovne konferencije, stručne i znanstvene simpozije i skupove (57,1%), višednevne tematske edukacije (53,6%) te iskustvene radionice (42,9%) (vidi Grafikon 4.).

Grafikon 4. Prikaz najpoželjnijih načina za profesionalni razvoj (n = 28)



Upitnikom je propitano koliko su djelatnice zadovoljne svojim poslom, koliko ga vole i uživaju u izazovima koje im nosi te razmišljaju li o odlasku iz organizacije te je prosječna ocjena na to pitanje 4,2. Najniža prosječna ocjena od 3,6 je na pitanju bi li bile sretne da ostatak svoje karijere ostanu kod ovog poslodavca, no unatoč tomu je prosječnom ocjenom 4,1 ocijenjeno pitanje kojim potvrđuju da za sada ne razmišljaju o odlasku od trenutnog poslodavca.

Najvišom prosječnom ocjenom od 4,6 djelatnice su ocijenile kategoriju odnosa i podrške u timu. Djelatnice smatraju da su kolegice spremne pomoći i da su odnosi među djelatnicama, kao i odnosi između djelatnica i rukovoditeljice dobri. Suradnja s kolegicama ih motivira te u organizaciji uče jedne od drugih.

Na zadnje, otvoreno pitanje, da djelatnice upišu komentar ili nešto što žele istaknuti jedna je djelatnica navela:

Zaposlenici u civilnom sektoru odrađuju mnoge zadatke koje bi trebale izvršiti nadležne institucije!

5. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Vezano uz nalaze prezentirane u ovom izvješću, sustav podrške i pomoći za žrtve nasilja u Gradu Zagrebu može se ocijeniti kao **primjer razvijenog sustava** uzimajući u obzir da se oslanja na više pružatelja kroz rad pet savjetovaštva za žrtve nasilja te čak tri skloništa. Također, s obzirom da je jedno sklonište javna gradska ustanova, a druga dva djeluju kao organizacije civilnog društva, omogućen je **određeni pluralizam u oblikovanju specifičnih aspekta provedbe usluga prema raznolikim profesionalnim pozadinama uključenih članova stručnih timova**.

Ovo istraživanje ukazuje na **ogroman napor koji stručnjakinje koje rade u ovim organizacijama ulažu kako bi pomogle žrtvama nasilja u obitelji i/ili seksualnog nasilja**. Uzimajući u obzir kako se radi o izuzetno psihički i emocionalno zahtjevnom poslu, koji uz to još nosi sa sobom financijske i

operativne izazove i zahtjeve, moramo na jednom mjestu ponovno istaknuti rezultate njihovog ukupnog rada na **razni 5 evaluiranih organizacija u promatranom periodu od 2018. do 2024. godine:**

- kroz rad 5 savjetovališta je pruženo 58.376 pravnog, socijalno, psihološkog ili kombiniranog savjetovanja putem telefona, e-maila, chata, online platformi te uživo;
- kroz rad 3 skloništa, smješteno je uz prateću stručnu pomoć psihologa, socijalnih radnika i pravnika 833 žena i njihove djece;
- upućeno je u psihosocijalni tretman 692 počinitelja nasilja, te su na bazi onih koji su program završili (oko 60-tak %) zabilježene konkretne pozitivne promjene u ponašanju te je 6 mjeseci nakon tretmana ponavljanje nasilja u obitelji bilo zabilježeno u samo 6 slučajeva, odnosno 2,32%.

Osim direktnog rada s korisnicama, organizacije kroz svoj redovan rad sustavno rade na izmjenama i prilagodbama zakonodavstva i razvoju javnih politika, utemeljeno na svojem direktnom radu sa žrtvama, kao i sustavnom provođenju edukacija za stručnjakinje i stručnjake iz ovog područja te osvještavanju javnosti provođenjem nacionalnih kampanji, a što sve posljedično doprinosi sustavnom unaprjeđivanju direktnog rada sa žrtvama.

Veliki broj uključenih u ovo istraživanje istaknuo je kako je **posebno značajno što postoji gradska ustanova koja sustavu podrške za žrtve nasilja zadnjih 20 godina omogućava kontinuitet, predvidivost i financijsku stabilnost.** Istovremeno, upravo je financijska nestabilnost glavni izazov civilnog sektora uključenog u pružanje ovih usluga. Uzimajući u obzir da je usluga psihosocijalnog tretmana financijski nedovoljno stimulirana od nadležnog ministarstva i time sustavno rezultira sve manjim brojem pružatelja po cijeloj Hrvatskoj, posebnu važnost dobiva činjenica da kroz financijsku podršku osnivača gradska ustanova i dalje omogućava provedbu ove usluge, koja, kako je potvrđeno i ovih istraživanjem, pokazuje pozitivne rezultate na smanjenje ponavljanja nasilja. Specifičnost ovog lokalnog sustava podrške je i **postojanje savjetovališta specijaliziranog za žrtve seksualnog nasilja** u civilnom sektoru, što se na nacionalnoj razini prema najavi resornog ministarstva tek počinje razvijati kroz planirane regionalne centre podrške.

Ovo istraživanje je kroz prezentaciju svojih nalaza ukazalo na određene **preporuke koje se s obzirom na kompleksnost sustava podrške i nadležnosti u jednom dijelu tiču nacionalne razine, odnosno resornih ministarstva u području socijalne skrbi politike i pravosuđu, zatim Grada Zagreba kao su-tvorca šireg strateškog usmjerenja daljnje podrške za žrtve nasilja te, naravno, specifično samih pružatelja usluge.** Sve preporuke spomenute kroz izvještaj sada su tematski sortirane i objedinjeno prezentirane u ovom završnom poglavlju, razlikujući ih kao **strateške i operativne.**

Skloništa za žrtve nasilja

Strateške preporuke

Širi stručni konsenzus oko smještaja žrtava s višestrukim ranjivostima

Nadležnost: resorna ministarstva u području socijalne skrbi i zdravstva, Grad Zagreb, HZSR te pružatelji usluga s praktičnim uvidom u navedene izazove

Ovim istraživanjem zabilježeni su rijetki, ali značajni slučajevi zahtjeva za smještaj osoba koje istovremeno imaju druge, primarno zdravstvene, rizike te stoga predstavljaju osobe s kompleksnim ranjivostima. Osim mentalnih oštećenja i ovisnosti, tu spada i skupina starijih osoba ili osoba s invaliditetom koje nisu samostalne u obavljanju osnovnih životnih funkcija, a skloništa nemaju stručni kadar u smislu zdravstvenog osoblja ili njegovatelja da pruže adekvatnu skrb. Ovo u praksi rezultira praksom odbijanja prihvata takvih žena. Rješavanje ovog pitanja treba uključivati koordinirani odgovor gdje bi osoba, ako je, primjerice, smještena izvan skloništa u npr. dom za starije osobe, udomiteljsku obitelj ili zdravstvenu ustanovu, i dalje trebala imati pristup podršci i osnaživanju, možda konzilijarno, za koju su obučene djelatnice skloništa za žrtve nasilja. Za protokol u ovim situacijama, potreban je širi stručni konsenzus, uzimajući spomenute faktore u obzir.

Otklanjanje prepreka za upis djece žrtava nasilja u nove dječje vrtiće

Nadležnost: Grad Zagreb, u suradnji s pružateljima usluge smještaja koje se susreću s ovim izazovom

Mnoge žene žele upisati dijete u drugi dječji vrtić jer je dječji vrtić mjesto gdje ih nasilnik može naći. Za potrebe ove evaluacije, Dom „Duga – Zagreb“ podijelila je vrlo spornu praksu da neki dječji vrtići odbijaju upisati dijete bez potpisa oba roditelja odnosno bez suglasnosti suda, što zna trajati jako dugo. Za to vrijeme žena ne može ići raditi jer nema tko brinuti o djetetu, dakle potencijalno gubi posao, a ni dijete se ne socijalizira. Prema čl. 99. st.2. Obiteljskog zakona smatra se da je jedan roditelj dao svoj pristanak drugom roditelju da može zastupati dijete bez njegove izričite suglasnosti, osim kad se traži izričita pisana suglasnost drugog roditelja sukladno odredbama članaka 100. i 101. Obiteljskog zakona, a situacije kada se traži izričita pisana suglasnost drugog roditelja su:

1. promjena djetetova osobnog imena
2. promjena prebivališta, odnosno boravišta djeteta
3. izbor ili promjena vjerske pripadnosti.

Dom "Duga – Zagreb" tražio je od Pravobraniteljice za djecu pisano očitovanje, no čak i usprkos njemu neki dječji vrtići i dalje ne žele upisati dijete bez suglasnosti oba roditelja, odnosno roditelja s kojim dijete ne živi, najčešće oca. Ovo sugerira potrebu da Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade Grada Zagreba, kao osnivač dječjih vrtića, uputi pisano tumačenje za dokidanje ove prakse te da se ciljani otpori određenih dječjih vrtića dodatno rasprave do postizanja rješenja.

Unaprjeđenje financijske održivosti skloništa Ženska pomoć sada

Nadležnost: Grad Zagreb, Ženska pomoć sada

Nesigurnost financiranja je izražena kao najveći izazov u radu Ženske pomoći sada, što utječe i na činjenicu da su, osim jedne zaposlenice na punom radnom vremenu, ostale zaposlene na pola radnog vremena ili honorarno. Kroz intervju koji je proveden za potrebe ove evaluacije s cijelim stručnim timom, ovo stanje je okarakterizirano kao „stresno“ i „nepredvidivo“. Ilustrativni primjer financijske nesigurnosti su istaknute situacije u kojima žene na smještaju nemaju primjerice zdravstveno osiguranje (strankinje ili nemaju regulirano zdravstveno osiguranje) pa udruga snosi troškove liječenja ili operacija, što predstavlja primjer nepredvidivog, posebno izazovnog troška. Financije su i razlog izostanka supervizije. Grad Zagreb svoje natječaje za rad skloništa i savjetovaništa provodi kao trogodišnje programe, upravo s ciljem veće predvidivosti financiranja i njegove trajnosti. U ovom slučaju je došlo do scenarija da organizacija nije prijavila potpuni projekt na zadnje takve natječaje 2019. i 2022. čime je propustila dva trogodišnja perioda financiranja. Kroz razgovor s udrugom u sklopu ove evaluacije, njihovo razumijevanje je pak bilo da nema dovoljno sredstava, što sugerira određene nejasnoće oko ove teme koje je potrebno razjasniti između Grada Zagreba i udruge. Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom pojasnio je da surađuje s udrugom Ženska pomoć sada dugi niz godina te je razvio podržavajući suradnički odnos te je prilikom objava javnih natječaja posebno pozornost posvetio savjetovanju udruge prilikom pripreme dokumentacije potrebne za prijavu. Budući da niti uz dodatni angažman udruga nije uspjela podnijeti odgovarajuću prijavu, Ured je u periodu 2018. – 2021. financirao uslugu putem jednokratne financijske potpore putem Javnog poziva. Navedeno upućuje na potrebu jačanja kapaciteta udruge za namicanje sredstava u svrhu održivosti usluga.

Operativne preporuke

Unaprjeđenje statistike u cilju izražavanja udjela zauzetosti smještaja

Nadležnost: Grad Zagreb u suradnji sa svim skloništima u Gradu Zagrebu

Čak ni neki dionici uključeni u ovu evaluaciju, a koji predstavljaju stručnjake i institucije koji se ovom temom bave u užem smislu, nisu imali jasnoću zadovoljava li Grad Zagreb potrebe za smještajem žrtava nasilja. Analiza prikazana u ovom izvješću sugerira da su postojeći kapaciteti dostatni, no preporuka je statistiku u budućem periodu upotpuniti na način da se godišnji podatak o broju korisnika te trajanju njihovog smještaja dovedu u suodnos kako bi Grad Zagreb raspolagao informacijom te mogao jednoznačno komunicirati koja je bila razina popunjenosti skloništa (u %) na razini jedne izvještajne godine.

Primjerice, ako se uzme da Ženska pomoć sada ima smještajni kapacitet od 8 korisnika, čime se ukupni broj popunjenih dana dobiva množenjem tog kapaciteta s brojem dana u godini (8x365), u budućnosti je potrebna dostava broja korisnika u godini uključujući dužinu boravka u danima. Ovaj podatak o dužini smještaja svake žene se već i sada prikuplja u skloništima, odnosno poznati su datumi ulaska i izlaska korisnika. Dijeljenjem ova dva broja moguće je dobiti razinu popunjenosti u jednoj godini u postotku.

Dodatno, kategoriju nerealiziranih zahtjeva osoba s invaliditetom ili starijih osoba koje se ne mogu samostalno brinuti za sebe preporučuje se dodati u godišnje izvještajne obrasce skloništa koje prikuplja Grad Zagreb u svrhu boljeg daljnjeg uvida u ove primjere, budući da isti trenutno uključuju samo mentalna oštećenja i ovisnosti.

Srednjoročno razmatranje preseljenja skloništa Dom „Duga – Zagreb“ zbog nepovoljne lokacije te skloništa Ženska pomoć sada zbog dijelom neadekvatnih uvjeta i neprilagođenosti osobama s invaliditetom

Nadležnost: Grad Zagreb, Dom „Duga – Zagreb“, Ženska pomoć sada

Iako sklonište Dom „Duga – Zagreb“ ima adekvatne prostorne uvjete skloništa, percipirani izazov povezan je s lokacijom skloništa koja je udaljena, izvan zone tramvaja, s nepouzdanim javnim prijevozom autobusom, što je otežavajuće za žrtve koje su zaposlene, a posebno izazovno žrtvama s djecom u dječjem vrtiću. Navedeno pitanje se planiralo riješiti, ali zbog određenih tehničkih izazova s alternativnom lokacijom ipak nije realizirano te iz perspektive ustanove ostaje od važnosti.

Vezano uz Žensku pomoć sada, prostorne uvjete skloništa, kao i sigurnosne uvjete, udruga procjenjuje osrednje. Riječ je o stanu koji se nalazi u prizemlju zgrade gdje postoji mogućnost ulaska u prostor preskakanjem ograde terase. Visoka ograda je naknadno ugrađena za veću sigurnost i zaklanjanje od pogleda s ceste s obzirom da stan direktno gleda na cestu. Kako se ispod stana nalazi negrijana garaža, prema izjavama djelatnica skloništa, sobe u kojima borave korisnice su zimi ponekad hladne i vlažne. Iako sklonište nije imalo iskustva smještaja osoba s invaliditetom koje imaju veće izazove u svakodnevnom funkcioniranju, prostor također nije potpuno prilagođen za tu namjenu. S obzirom da se sklonište već duže nalazi na istoj lokaciji, promjene lokacija, u suradnji s Gradom koji dodjeljuje stanove, su ciklično poželjne i zbog činjenice da kroz godine sve veći broj ljudi saznaje za lokaciju i njena tajnost se umanjuje.

Povećanje udjela prikupljenih povratnih informacija od korisnica smještaja te dopune upitnika

Nadležnost: Dom „Duga – Zagreb“ i Ženska pomoć sada

Oba uključena skloništa u svojem radu koriste izlazne upitnike što se posebno pohvaljuje. Vezano uz Dom „Duga – Zagreb“, ovi upitnici su prvi puta sustavno obrađeni i prikazani u desetogodišnjoj evaluaciji rada (2007.–2017.), koja je za obljetnicu postojanja pripremljena od strane neovisnog tima ispred Instituta za društvena istraživanja. U tada provedenoj evaluaciji analizirana su 224 izlazna upitnika korisnica, što je u odnosu na 391 punoljetnu ženu koja je u tom periodu boravila u skloništu, predstavljalo povratnu informaciju od 57,3%. Ovom evaluacijom su obrađeni izlazni evaluacijski upitnici za naredni period do danas (2018.—2024.), što je uključivalo 70,8% žrtava (160 prikupljenih i obrađenih upitnika od 226 punoljetnih korisnica u tom periodu). Međutim, i dalje postoji 30% žena od kojih te informacije nisu prikupljene čime se određeni napredak i dalje može postići. Uvidom u korišteni evaluacijski instrument, evaluacijski tim predlaže isti proširiti pitanjem oko zadovoljstva osiguranom razinom sigurnosti, kao i pitanjem koje bi se odnosilo na

postignutu razinu osnaživanja za daljnji život, predstavljajući središnji cilj koji se želi postići boravkom u skloništu, a koji trenutno nije dio upitnika.

Ženska pomoć sada također ima praksu prikupljanja izlaznih upitnika na kraju boravka osobe u skloništu. Za period 2020.–2024., povratna informacija je prikupljena od 30,55% svih smještenih žena, sugerirajući potrebu za češćom primjenom u budućnosti. Sam instrument bi se, uz pitanja koja ispituju iskustva korisnica na skali od 1–5, mogao dopuniti zatvorenim pitanjima o zadovoljstvu smještajem, prehranom, osjećajem sigurnosti i pristupom stručnog tima, po uzoru na upitnik koji koristi Dom „Duga – Zagreb“. Pohvalno je da upitnik Ženske pomoći sada već sadrži pitanje o doprinosu usluge rješavanju životne situacije što je pitanje koje upitnik koji koristi Dom „Duga – Zagreb“ nema, a posebno je važno.

Vrednovanje nove socijalne usluge organiziranog stanovanja te daljnje praćenje učinka izmjena Odluke o najmu

Nadležnost: Dom „Duga – Zagreb“, Grad Zagreb

Grad Zagreb u suradnji s Domom „Duga – Zagreb“ priprema novu socijalnu uslugu organiziranog stanovanja u 3 stana kao dodatnu prijelaznu uslugu što može biti rješenje za dio osoba koje se ni po isteku 12 mjeseci nisu potpuno osamostalile. Od većine sugovornika u ovoj evaluaciji je ovakva ideja pozdravljena jer je pitanje stanovanja, pogotovo za ranjive skupine, postalo društveno pitanje od značajnog izazova zbog rasta cijena najamnina, a istovremeno predstavlja važan faktor u osamostaljenju žene u kontekstu izlaska iz nasilja. Šira nacionalna iskustva ove usluge za ciljanu skupinu žrtva nasilja su ograničena, uz neka inicijalna projektna iskustava u Karlovcu i Krapini, stoga prikupljanje povratnih informacija od stručnog tima, samih korisnica, ali i drugih skloništa s područja Zagreba koje bi upućivale u ovu uslugu svoje bivše korisnice postaje posebno važno. Stoga se snažno potiče da se planira neki oblik unutarnje ili vanjske evaluacije. Za to je potrebno, kao u slučaju skloništa, pravovremeno pripremiti evaluacijske alate. Poseban naglasak u praćenju učinka ove nove mjere treba biti usmjeren na ishod na osamostaljenje, uzimajući da su ovom evaluacijom neke stručne djelatnice izrazile ipak otvorena pitanja da takva usluga može dovesti do „prolongiranja navezanosti“. S obzirom na najavljene izmjene Odluke o najmu gdje najam gradskih stanova za žrtve nasilja nije više po posebnoj listi, potrebno je pratiti učinke te izmjene jer i uz ovu novu uslugu potrebe za stambenih zbrinjavanjem žrtava sigurno neće biti u potpunosti iscrpljena.

Promjena prakse HZSR kod zabilježenih izazova prijave boravišta za žrtve nasilja

Nadležnost: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, MUP, HZSR

Životni izazovi u radu skloništa uključuju i prijavu prebivališta za žrtve, a što ne može biti na adresi skloništa jer je to tajna adresa. Time jedino praktično rješenje je da ih prijavi nadležni zavod za socijalni rad. Iz iskustva Doma „Duga – Zagreb“, oni to nerado čine jer u Zakonu o prebivalištu (NN 144/12, 158/13, 114/22) stoji da trebaju prijaviti na svoje adrese samo beskućnike. Posredno one zaista jesu beskućnice za vrijeme boravka u skloništu. Implikacije ove prakse su da posljedično žrtve teško ostvaruju različita prava, uključujući pravo na dječji vrtić, pravo na novčane naknade,

pravo na zdravstveno osiguranje, posebno kod strankinja. Iako je pojašnjeno da je ovo pitanje više puta komunicirano pisanim putem, nije nastupila promjena koja bi trebala ili izričito uključivati ovo izuzeće osim za beskućnike i za žrtve nasilja ili provedbeno uskladiti praksu HZSR.

Savjetovališta

Strateške preporuke

Održivo financiranje savjetovališta

Nadležnost: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Grad Zagreb

Organizacije civilnog društva često su primorane ulagati značajno vrijeme i energiju u pisanje i prijavljivanje projektnih prijedloga kako bi osigurale sredstva za svoju financijsku stabilnost. Projekti na koje apliciraju najčešće donose skromna financijska sredstva, što ih prisiljava da istovremeno provode velik broj projekata (primjerice, 15 do 20). Uz to, opterećene su i zahtjevnim sustavom izvještavanja. Posljedično, stručne osobe nerijetko mjesečno moraju pripremati nekoliko izvještaja, što značajno smanjuje vrijeme i kapacitet za direktan rad sa žrtvama – koji bi trebao biti u središtu njihova djelovanja. Stoga se preporuča nastavak trogodišnjih financijskih linija za veću predvidljivost financiranja i manje administrativnog tereta za pisanje projekata, ali i povećanje izdvajanja za potrebe savjetovališta, kako kroz projekte tako i kroz bolje uvjete i mogućnost ulaska u Mrežu pružatelja socijalnih usluga.

Definiranje istoznačnih standarda bilježenja broja savjetovanja i obuhvata usluge savjetovanja

Nadležnost: pružatelji usluga, Grad Zagreb

Iz podataka o pruženim savjetovanjima svih 5 savjetovališta na području Zagreba, uočljivi su različiti prosječni brojevi savjetovanja po korisnicama među savjetovalištim, od prosječno 1 savjetovanja po korisnici pa sve do preko 10. Neke od tih razlika se nalaze čak unutar istog savjetovališta (Ženska pomoć sada). Razlozi takvim velikim razlikama mogu također biti u nesigurnim i nejednakim izvorima financiranja organizacija kroz godine, pojačanom projektnom financiranju, ali i u izostanku jednoznačnog shvaćanja među savjetovalištim koje se sve usluge ubrajaju u savjetovanje te vodi li se i kako evidencija korisnica koje su anonimne ili anonimno kontaktiraju savjetovališta putem telefona. U intervjuima s organizacijama smo saznali kako su telefonska savjetovanja najčešće anonimna i broje se pojedinačno, dok kod savjetovanja uživo neke organizacije imaju praćenje (brojanje) svakog susreta s korisnikom i vežu ga uz dotičnu korisnicu, dok neke ne, jer imaju više različitih usluga koje nude korisnicama, te nema praćenja među uslugama (npr. psihološko savjetovanje, pravno savjetovanje, praćenje na sud). U takvim situacijama se, dakle, broje usluge, ali kao da je svaka pružena novoj korisnici (iako se radi o istoj). Kako bi organizacije uskladile vođenje statistike, dan je primjer kako su DPP zajednički s drugim organizacijama u razvili minimalne standarde pružanja psihosocijalnog savjetovanja socijalno ugroženim građanima, čime su željeli omogućiti da svi građani dobiju uslugu jednake kvalitete. Uz

to, jasno se dogovorilo što se smatra kojom uslugom, pa je lakše i uniformnije vođenje statističkih podataka i evidencija neovisno o tome imaju li uz to Rješenje o ispunjavanju mjerila ili ne.

Operativne preporuke

Uvođenje u praksu nekog oblika evaluacije rada savjetovališta od strane krajnjih korisnica

Nadležnost: pružatelji usluge savjetovanja

Tip savjetovanja koje je većinski telefonsko te jednokratno, u odnosu na savjetovanje uživo i višekratno, utječe i na činjenicu da savjetovališta načelno ne rade evaluaciju svoga rada od strane korisnica, s iznimkom B.a.B.e. Iako su mnogi pokušali na razne načine, dajući upitnike, ostavljajući mogućnost da se osvrt ostavi anonimno u kutiju (Ženska soba), dajući tablete da korisnica zaokruži odgovore na 3 jednostavna pitanja na tabletu (Ženska soba), većina nije uspjela sakupiti značajan broj evaluacija te su kroz godine odustali.

B.a.B.e. imaju zanimljiv primjer evaluacije savjetovanja uživo koji provode već neko vrijeme. Uz pomoć volontera, na kraju godine nasumično odaberu 40 korisnica te im postave 7 pitanja pomoću kojih Likertovom skalom procjenjuju zadovoljstvo i korisnost uslugom od 1 do 5, a na nekoliko pitanja daju opisne odgovore. Iz ovakve evaluacije, iako je provedena s odmakom od nekoliko mjeseci od pružanja usluge te je ograničena obuhvatom s obzirom na ukupni broj korisnica savjetovanja, vidi se da se mogu dobiti korisni pokazatelji, kao i neki konkretni primjeri i ideje za unapređenje te usluge.

Nadalje, Ženska soba je kao koordinatorica Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela, kao vanjska evaluatorica osmislila evaluaciju koja ima dvije faze – u prvoj fazi savjetovatelj daje evaluacijski listić s par pitanja korisnici koja ga ispunjenog stavlja u kovertu i šalje se poštom Ženskoj sobi, a u drugoj fazi, ako je korisnica dala dopuštenje, prema slučajnom odabiru evaluatorice telefonski zovu korisnicu i pitaju za mišljenje i korisnost. Iako je ovo odličan model evaluacije, sama činjenica da je većina savjetovanja koja provode savjetovališta anonimna, telefonska i jednokratna ili se radi o par savjetovanja, a rijetko više od 3, otežava proces evaluacije i ostavlja pitanje kako evaluirati savjetovališta od strane korisnica. Pitanja o kojima treba voditi računa jest da se evaluacija radi sustavno, univerzalno te nakon što se osigura da svi rade prema istim standardima rada. Evaluacija telefonskog savjetovanja se može raditi na nekoliko načina – na kraju samog razgovora može se zamoliti korisnicu da kaže koliko joj je bio koristan razgovor ili da ostane na liniji pa joj govorni automat daje 1–3 pitanja na koja korisnica odgovara pritišćući brojeve npr. od 1 do 5 koliko vidi korist razgovora i pružene podrške. Što se chata, e-pošte i online savjetovanja (Zoom, Skype i slično) tiče, tim korisnicama se može dati poveznica na kojoj se nalazi kratka anketom. Ako je riječ o savjetovanju uživo, model koji je razvila Ženska soba se čini dosta dobar, ali i kompleksniji i zahtjeva vanjskog evaluatora, ali može se provoditi od same organizacije, što je onda slično modelu koji rade B.a.B.e. Za jednostavnije oblike evaluacije dovoljno je da se svakoj korisnici uruči evaluacijski listić na kraju svakog savjetovanja i da se to uvede kao trajna

praksa bez iznimaka. Važno je da se korisnici pruži informacija koje je to savjetovanje po redu kako bi se i ta informacija unijela na listić i kako bi se mogla pratiti učinkovitost evaluacije kroz vrijeme. Uz dane preporuke kako se čak i u slučaju telefonskog i online savjetovanja može provesti vrednovanje, iz svih ovih ograničenja, evaluaciju se u početku barem može usmjeriti na ona savjetovanja koja se pruže uživo i više od jednokratno.

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja

Strateške preporuke

Izmjene i dopune sadržaja psihosocijalnog tretmana u skladu novih stručnih spoznaja i europskih standarda

Nadležnost: Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, Dom „Duga – Zagreb“

Uzimajući da je u psihosocijalni tretman počinitelja uključen i udio žena (13–27%, ovisno o godini), a postojeći je program po svom sadržaju, kao i metodama rada, namijenjen muškarcima koji su počinili nasilje, dovodi se u pitanje njegovu učinkovitost kad se primjenjuje na žene. Stručnjakinje koje provode tretman ukazuju također da, osim kategorije žena počiniteljica nasilja, u praksi bilježe i značajan broj mladih (mlađi punoljetnici) koji su počinili nasilje nad roditeljima ili drugim članovima obitelji (ovdje posebno ističemo nasilje počinjeno nad starijim osobama u obitelji), kao i počinitelje seksualnog nasilja u intimnim vezama te nasilje među pripadnicima LGBTIQ zajednice. Upravo zbog navedenih relacijskih odnosa u počinjenju nasilja ukazuje se potreba za razvojem novih tretmanskih programa koji nužno trebaju biti usklađeni s potrebama specifične skupine počinitelja nasilja što uključuje motivaciju za promjenom, procjenjivanje rizika za pojavu ili ponavljanje nasilja. U okviru programa trebali bi se dodati određeni sadržaji vezano za elektroničko nasilje, seksualno nasilje, prisilnu kontrolu te sadržaj vezan za ulogu i odgovornost oca u odnosu s djetetom.

Nadalje, Dom „Duga – Zagreb“ je član organizacije Europske mreže za rad s počiniteljima nasilja u obitelji (eng. Work with Perpetrators European Network – WWP EN), kao krovne organizacije provoditelja tretmana u 37 zemalja, koja je 2023. utvrdila Europske standarde za rad s počiniteljima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Navedeni standardi predstavljaju polazište za usklađivanje sadržajnog i provedbenog okvira kojim se osigurava kvaliteta i učinkovitost tretmana u članicama EU. Iako se tretman u Republici Hrvatskoj provodi sukladno postojećim nacionalnim standardima, iste će trebati u manjem dijelu mijenjati i uskladiti s Europskim standardima što se ponajprije odnosi na potrebu produljenja trajanja tretmana za oko 25%, unapređenje dinamičkog procjenjivanja rizika, dostupnost informacija važnih za praćenje moguće eskalacije rizika, učinkovitu suradnju s organizacijama koje pružaju specijaliziranu podršku ženama koje su preživjele nasilje. S obzirom da ovakve kvalitativne izmjene moraju biti koordinirane na nacionalnoj razini te, konačno, donesene od strane Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije kroz izmjenu nacionalnih standarda i vezanih podzakonskih propisa, Dom „Duga – Zagreb“ vidi svoju ulogu u zagovaračkim aktivnostima s ostalim provoditeljima s područja Republike Hrvatske na usklađivanju postojećih nacionalnih standarda.

Povećanje naknade za provedbu tretmana, posljedično s učinkom na mrežu pružatelja i spremnost sudova na izricanje na psihosocijalni tretman

Nadležnost: Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, regionalne i lokalne samouprave

Iako se radi o usluzi koju bi trebalo financijski podmirivati Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, predviđena naknada nije ni približno dovoljna. Stoga Grad Zagreb, kao osnivač, kroz ukupno financiranje Doma „Duga – Zagreb“ financijski podupire i ovu uslugu i to u omjeru od 90% stvarnih troškova usluge, dok se samo ostatak generira iz ugovora s ministarstvom. Izostanak financiranja u punom opsegu stvarnih troškova provedbe tretmana je ujedno razlog zašto se kroz godine mreža pružatelja ove usluge znatno osipa te je danas na približno trećini svih pružatelja koji su nekad pružali ovu uslugu. Kao posljedica manjeg broja pružatelja, i sami sudovi posljedično sve rjeđe posežu za izricanjem ove mjere. Na temelju ovih kretanja, potrebno je pristupiti reviziji financijskog modela na nacionalnoj razini, da se u prvom koraku utvrde stvarni troškovi usluge u cilju zadržavanja njene kvalitete kroz stručne timove te eventualno traženje modela da regionalne razine sudjeluju u podršci, sve u cilju nastavka usluge. To bi značilo da se financijski osnaže i određeni drugi pružatelji ove usluge osim Dom „Duga – Zagreb“, a koji pružaju usluge na području Grada Zagreba.

Daljnji rad na praćenju dugoročnih učinaka tretmana u smislu recidivizma

Nadležnost: stručna javnost, Ministarstvo pravosuđa uprave i digitalne transformacije, pravosudna tijela

Međunarodna iskustva koja su podijeljena za potrebe ove evaluacije, govore o 65% polaznika koji ni nakon dvije godine ne ponavljaju djelo. Stručna zajednica okupljena oko DPP-a zainteresirana je i za sustavno praćenje tih dugoročnih učinaka u hrvatskom kontekstu. Početci takvog kvazi eksperimentalnog modela su bili pripremljeni na 100 bivših korisnika tretmana, uključujući kontrolnu skupinu koja bi po bitnih obilježjima mogla služiti za usporedbu. Iako je osigurano financiranje, zbog izostanka operativne suradnje sa sudovima, istraživanje se nije dalje realiziralo, što ostaje kao istraživačko pitanje u budućem razvoju ove usluge, no za što je potrebna snažnija suradnja ključnih institucionalnih dionika.

Operativne preporuke

Edukacija sudaca, državnih odvjetnika i policijskih službenika kako bi upoznali način provedbe tretmana te osobito kriterije koji isključuju mogućnost njegove provedbe

Nadležnost: Dom „Duga – Zagreb“, Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, svi dionici u pravosuđu

Ova evaluacija je zabilježila određena nerazumijevanja koja su Standardima za provedbu usluge psihosocijalnog tretmana definirani kao scenariji u kojima osoba nema uvjete za pohađanje tretmana. U tom kontekstu, stručni tim Doma „Duga – Zagreb“ ističe nedostatnu edukaciju dionika, uključujući specifičnu edukaciju sudaca, državnih odvjetnika i policijskih službenika kako bi upoznali način provedbe tretmana te osobito kriterije koji isključuju mogućnost provedbe psihosocijalnog tretmana. Naime, njihovo dosadašnje iskustvo ukazuje na relativno česte slučajeve nemogućnosti provedbe tretmana počinitelja jer ne ispunjavaju kriterije za sudjelovanje u tretmanu. Navedeno se najvećim dijelom odnosi na problem ovisnosti o alkoholu i/ili opojnim drogama te akutnoj fazi mentalne bolesti, a uslijed čega ne postoji dovoljna razina funkcionalnosti počinitelja neophodna za učinkovito sudjelovanje u tretmanu.

Uzimajući u obzir da ova usluga dodiruje dvije profesije, pravnu te socijalno–pedagošku, odnosno psihološku, uočeno je i kroz mišljenje Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova određeno nerazumijevanje oko opravdanosti slučaja da se tretman ne realizira. Posebnu podkategoriju onih koji ne završe tretman čine osobe koje se u prvom ili drugom koraku ne odazovu na tretman. Međutim, iskustvo Doma „Duga – Zagreb“ pokazuje da takav stav ne ostaje bez posljedica. Sud, kao i nadležna policijska postaja koja je sudjelovala u prekršajnom postupku kao tužitelj, bivaju obaviješteni o neodazivanju, što rezultira novim prekršajnim postupkom zbog neizvršenja izrečene sankcije. U slučaju kaznene sankcije, obavijest se proslijeđuje putem probacijske službe, čime se također pokreću daljnji postupci. Ovdje identificirane izazove moguće je rješavati jedino kontinuiranim stručnim razmjenama oko svih provedbenih elemenata u izvođenju tretmana počinitelja te kroz takve formate razjašnjavanja stručnih pozicija svih uključenih. U mjeri u kojoj je financijski to moguće, poziva se stoga stručni tim Doma „Duga – Zagreb“ na daljnje javno djelovanje i okupljanje stručne javnosti kroz formu radnih sastanaka, okruglih stolova, konferencije i drugih alata.

6. PRILOZI

6.1. Prilog 1: Korišteni izvori podataka

Zakonodavni okvir

Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji

Kazneni zakon (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24)

Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25)

Zakon o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 130/20, 80/22, 36/24)

Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24)

Pravilnik o izvršavanju psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja (NN 103/18)

Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/22, 58/24)

Pravilnik o provođenju zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana (NN 116/18)

Standardi za provođenje zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana

Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji

Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja

Preporuke Grupe stručnjaka za djelovanje protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (GREVIO)

Zakon o prebivalištu (NN 144/12, 158/13, 114/22)

Odluka o najmu stanova (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/09, 3/12, 15/12 i 22/13 te 3/25)

Strateški okvir

Nacionalni plan za suzbijanje seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja za razdoblje do 2027. godine

Nacionalna strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2017. do 2022. godine

Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2023. do 2025. godine

Izveštaji o provedbi Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji za period 2018.–2024. godine

Ostali izvori

Adamović, M, Gvozdanović, A. i Maskalan, A. (2017). Evaluacija rada Doma za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“ za razdoblje od 2007. – 2017. godine, „Duga – Zagreb“: Zagreb

Ajduković, M. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. Društvo za psihološku pomoć: Zagreb

Antolović, Lj., Barić, M. i Devčić, S. (2021). Sigurnosna mjera obveznog psihosocijalnog tretmana – izazovi u izvršavanju, Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu: Zagreb

Godišnji izvještaj o radu Autonomne ženske kuće Zagreb za 2024.

Godišnji izvještaji o radu Doma „Duga – Zagreb“ za period 2018.–2024.

Godišnji izvještaj o radu udruge B.a.B.e. za 2024.

Godišnji izvještaj o radu Ženske sobe za 2024.

Internetske stranice Doma „Duga – Zagreb“, dostupno na poveznici <https://www.duga-zagreb.hr/en/home/> – pristupano u razdoblju od siječnja do travnja 2025. godine

Internetske stranice Udruge „Autonomna ženska kuća Zagreb“, dostupno na poveznici <https://azkz.hr/> – pristupano u razdoblju od siječnja do travnja 2025. godine

Internetske stranice Udruge „B. a. B. e. – Budi aktivna. Budi emancipiran.“, dostupno na poveznici <https://babe.hr/en/> – pristupano u razdoblju od siječnja do travnja 2025. godine

Internetske stranice Udruge „Ženska pomoć sada“, dostupno na poveznici <https://zenskapomocsada.hr/> – pristupano u razdoblju od siječnja do travnja 2025. godine

Internetske stranice Udruge „Ženska soba“, dostupno na poveznici <https://zenskasoba.hr/> – pristupano u razdoblju od siječnja do travnja 2025. godine

Izvešće o radu Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova za 2023. godinu

Vujnobić Radaković, D. Devčić, S. i Pataky, M. (2021). Vodič za psihosocijalni tretman počinitelja/ica nasilja u obitelji, Dom „Duga – Zagreb“: Zagreb

6.2. Prilog 2: Popis sudionika/ica intervju

INSTITUCIJA/ORGANIZACIJA	SUDIONICE/I INTERVJUA	DATUM ODRŽAVANJA
1. Dom „Duga – Zagreb“	Željka Barić Sanja Devčić Maca Arlov Bokan	31. siječnja, 2025.
2. Udruga „Ženska pomoć sada“	Iskra Đaković Melita Tumbri Marijana Al-Sakkaf Romana Konjevod	5. veljače, 2025.
3. Udruga Ženska soba	Maja Mamula Anamaria Drožđan-Kranjčec	2. veljače, 2025.
4. Udruga B. a. B. e.	Zdravka Sadžakov	4. veljače, 2025.
5. Grad Zagreb – Odjel za podršku djeci i obiteljima	Iva Prpić Ana Pulek	27. veljače, 2025.
6. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova	Višnja Ljubičić	27. ožujka, 2025. (dopisno)
7. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike Služba za politike za djecu i obitelj	Sandra Batlak	24. ožujka, 2025.
8. Hrvatski zavod za socijalni rad	Alen Minić	17. ožujka, 2025.
9. Ministarstvo unutarnji poslova Odjel maloljetničke delinkvencije i kriminaliteta na štetu mladeži i obitelji PU zagrebačke	Nikolina Grubišić Požar	07. ožujka, 2025.

10. Ministarstvo pravosuđa Služba za podršku žrtvama i svjedocima	Nikica Hamer Vidmar Anita Crnković-Penić	14. ožujka, 2025.
11. Ministarstvo pravosuđa Sektor za probaciju	Vesna Zelić Ferenčić	14. ožujka, 2025.
12. Društvo za psihološku pomoć (DPP)	Dean Ajduković	17. ožujka, 2025.
13. Zaklada Solidarna, Fond za žene	Martina Perić	26. veljače, 2025.

6.3. Prilog :3 Istraživački instrumenti za prikupljanje podataka

Upitnik za pružatelje usluga skloništa za žene žrtve nasilja, savjetovašta te psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja

Uvodno

Napomena: Iako su izrazi koji se koriste u ovom upitniku, a imaju rodno značenje, napisani u ženskom rodu, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.

- Molimo označite **naziv svoje organizacije**:
 - Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“
 - Autonomna ženska kuća Zagreb – Žene protiv nasilja nad ženama
 - Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja
 - B.a.b.e Budi aktivna. Budi emancipiran.
 - Ženska soba – Centar za žrtve seksualnog nasilja
- Molimo navedite **ukupni trenutni broj zaposlenica** prema sljedećoj podjeli:
 - Broj stručnih radnica za direktni rad s korisnicama (zaposlenice):
 - Broj stručnih radnica za direktni rad s korisnicama (vanjske suradnice):
 - Broj ostalih radnica:
 - Broj volontera:
- Molimo **navedite sve zaposlenice koji rade u direktnom radu s korisnicama po nazivu radnog mjesta**.
 Stručnjakinja 1:
 Stručnjakinja 2:
 Stručnjakinja 3:
 Stručnjakinja 4:
 Stručnjakinja 5:
Dodati redove po potrebi.
- Navedite **do koje razine navedeni broj zaposlenica zadovoljava postojeće potrebe**:
 - U potpunosti zadovoljava
 - U većoj mjeri zadovoljava
 - Niti zadovoljava niti ne zadovoljava

- d) U većoj mjeri ne zadovoljava
 - e) Uopće ne zadovoljava
5. Navedite **do koje razine postojeći profili zaposlenica (obrazovanje, dodatne edukacije, specifično iskustvo i slično) zadovoljavaju postojeće potrebe organizacije:**
- a) U potpunosti zadovoljavaju
 - b) U većoj mjeri zadovoljavaju
 - c) Niti zadovoljavaju niti ne zadovoljavaju
 - d) U većoj mjeri ne zadovoljavaju
 - e) Uopće ne zadovoljavaju

Ako ste odabrali c, d i e u prethodnom pitanju

6. Molimo kratko navedite u kojim specifičnim aspektima postojeći profili zaposlenica nisu zadovoljavajući.

Skloništa za žrtve nasilja

1. Od koje godine pružate uslugu skloništa za žrtve nasilja?
2. Navedite vaš **trenutni smještajni kapacitet korisnica** za uslugu skloništa za žrtve nasilja (broj):
3. Molimo navedite vašu **procjenu trenutnih prostornih uvjeta** skloništa (lokacija, veličina, opremljenost i slično):
 - a) Izuzetno su zadovoljavajući
 - b) U većoj mjeri su zadovoljavajući
 - c) Nisu ni zadovoljavajući ni nezadovoljavajući
 - d) U većoj mjeri su nezadovoljavajući
 - e) U potpunosti su nezadovoljavajući

Ako ste odabrali c, d i e u prethodnom pitanju.

4. Molimo kratko navedite u kojim specifičnim aspektima su prostorni uvjeti u Vašem skloništu nezadovoljavajući:
5. Molimo navedite vašu **procjenu trenutnih sigurnosnih uvjeta** skloništa (protokoli rada, prostorna sigurnost i slično):
 - a) Izuzetno su zadovoljavajući
 - b) U većoj mjeri su zadovoljavajući
 - c) Nisu ni zadovoljavajući ni nezadovoljavajući
 - d) U većoj mjeri su nezadovoljavajući
 - e) U potpunosti su nezadovoljavajući

Ako su odabrali c, d i e u prethodnom pitanju.

6. Molimo kratko navedite u kojim specifičnim aspektima su sigurnosni uvjeti u Vašem skloništu nezadovoljavajući:

7. Ukratko opišite kojim se **vrijednostima, protokolima, strategijama** i sl. vodite u svojem radu za uslugu skloništa?
8. Navedite do koje razine je prostor skloništa **prilagođen za osobe s invaliditetom**:
- a) U potpunosti je prilagođen
 - b) U većoj mjeri je prilagođen
 - c) Djelomično je prilagođen
 - d) U većoj mjeri nije prilagođen
 - f) U potpunosti je neprilagođen
9. Ukratko **opišite ključne elemente prilagodbe za osobe s invaliditetom**:
10. Ukratko opišite koji **tip usluga/aktivnosti/podrške korisnica ima na raspolaganju nakon prihvata u sklonište**?
11. Je li u 2024. godini bilo **čekanja za ulazak novih korisnica u uslugu**?
- a. DA
 - b. NE
- Ako DA, sljedeće potpitanje*
12. Navedite **prosječno trajanje čekanja** na uslugu u 2024. godini:
13. Imate li **Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga**?
- a) DA
 - b) NE
- Ako DA, sljedeće potpitanje*
14. Jeste li u **Mreži pružatelja socijalnih usluga** za uslugu skloništa za žrtve nasilja?
- a) DA
 - b) NE
- Ako DA, sljedeće potpitanje*
15. Prema rješenju, za koliko korisnica je izdano rješenje za socijalnu uslugu smještaja u sklonište?
16. U postotcima navedite **približnu strukturu financiranja skloništa za žene** po osnovnim izvorima u 2024. godini:
- a) Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike:
 - b) Grad Zagreb:
 - c) Sredstva EU (npr. ESF, EFRR, Programi unije)
 - d) Sredstva drugih donatora (npr. UNICEF, ACF, razne zaklade):
 - e) Sredstva poslovnog sektora:

f) Ostalo:

16. Molimo procijenite **razinu zadovoljstva financijskom stabilnošću usluge skloništa**:

- a) U potpunosti zadovoljavajuća
- b) U većoj mjeri zadovoljavajuća
- c) Niti zadovoljavajuća niti nezadovoljavajuća
- d) U većoj mjeri nezadovoljavajuća
- e) U potpunosti nezadovoljavajuća

17. Jeste li dosad na neki način **evaluira**li rad **svo**jeg skloništa?

- a) DA
- b) NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

18. Molimo navedite **koji tip evaluacija ste provodili**.

19. Imaju li vaše zaposlenice **supervizijsku podršku** za rad u skloništu?

- a) Da, kontinuirano
- b) Povremeno
- c) Ne

20. Molimo procijenite **razinu zadovoljstva suradnje s navedenim dionicima u radu skloništa (stavite oznaku X)**. Na dnu tablice upišite eventualne dodatne dionike s kojima surađujete i ocijenite kvalitetu suradnje.

	U potpunosti zadovoljni	U većoj mjeri zadovoljni	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	U većoj mjeri nezadovoljni	U potpunosti nezadovoljni	Ne surađujemo
Policija						
Zavodi za socijalni rad						
Zdravstvene ustanove						
Odgojno obrazovne ustanove						
Pravosudna tijela						
Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravlje, branitelje i osobe s invaliditetom						
Dodatni ključni dionik						

Dodatni ključni dionik						
---------------------------	--	--	--	--	--	--

21. Navedite **ključne izazove** s kojima se trenutno susrećete u radu skloništa?

Savjetovalište za žrtve nasilja

1. Od koje godine pružate uslugu savjetovališta za žrtve nasilja?
2. Navedite vaš **trenutni kapacitet korisnika** za uslugu savjetovališta za žrtve nasilja (broj):
3. Molimo navedite vašu **procjenu trenutnih prostornih uvjeta** savjetovališta (lokacija, veličina, opremljenost i slično):
 - a) Izuzetno su zadovoljavajući
 - b) U većoj mjeri su zadovoljavajući
 - c) Nisu ni zadovoljavajući ni nezadovoljavajući
 - d) U većoj mjeri su nezadovoljavajući
 - e) U potpunosti su nezadovoljavajući

Ako ste odabrali c, d i e u prethodnom pitanju

4. Molimo kratko navedite u kojim specifičnim aspektima su prostorni uvjeti u Vašem savjetovalištu nezadovoljavajući:
5. Ukratko opišite kojim se **vrijednostima, protokolima, strategijama** i sl. vodite u svojem radu za uslugu savjetovališta?
6. Navedite do koje razine je prostor savjetovališta **prilagođen za osobe s invaliditetom**:
 - a) U potpunosti je prilagođen
 - b) U većoj mjeri je prilagođen
 - c) Djelomično je prilagođen
 - d) U većoj mjeri nije prilagođen
 - e) U potpunosti je neprilagođen
7. Ukratko **opišite ključne elemente prilagodbe za osobe s invaliditetom**:
8. Ukratko opišite koji **tip usluga/aktivnosti/podrške pružate u sklopu usluge savjetovališta**?
9. Je li u 2024. godini bilo **čekanja za uslugu savjetovališta**?
 - a. DA
 - b. NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

10. Navedite **prosječno trajanje čekanja** na uslugu savjetovališta u 2024. godini:

11. Imate li **Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga** sukladno **Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga**?

- c) DA
- d) NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

12. Jeste li u **Mreži pružatelja socijalnih usluga** za uslugu savjetovališta za žrtve nasilja?

- c) DA
- d) NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

13. U postotcima navedite **približnu strukturu financiranja savjetovališta za žene** po osnovnim izvorima u 2024. godini:

- a) Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike:
- b) Grad Zagreb:
- c) Sredstva EU (npr. ESF, EFRR, Programi unije)
- d) Sredstva drugih donatora (npr. UNICEF, ACF, razne zaklade):
- e) Sredstva poslovnog sektora:
- f) Ostalo:

14. Molimo procijenite **razinu zadovoljstva financijskom stabilnošću usluge savjetovališta**:

- a) U potpunosti zadovoljavajuća
- b) U većoj mjeri zadovoljavajuća
- c) Niti zadovoljavajuća niti nezadovoljavajuća
- d) U većoj mjeri nezadovoljavajuća
- e) U potpunosti nezadovoljavajuća

15. Imaju li vaše zaposlenice **supervizijsku podršku** za rad u savjetovalištu?

- a) Da, kontinuirano
- b) Povremeno
- c) Ne

16. Jeste li dosad na neki način **evaluirali rad svojeg savjetovališta**?

- c) DA
- d) NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

17. Molimo navedite **koji tip evaluacija ste provodili**.

18. Molimo procijenite **razinu zadovoljstva suradnje s navedenim dionicima u radu savjetovališta (označite s X)**. Na dnu tablice upišite eventualne dodatne dionike s kojima surađujete i ocijenite kvalitetu te suradnje.

	U potpunosti zadovoljni	U većoj mjeri zadovoljni	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	U većoj mjeri nezadovoljni	U potpunosti nezadovoljni	Ne surađujemo
Policija						
Zavodi za socijalni rad						
Zdravstvene ustanove						
Odgojno obrazovne ustanove						
Pravosudna tijela						
Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravlje, branitelje i osobe s invaliditetom						
<i>Dodatni ključni dionik</i>						
<i>Dodatni ključni dionik</i>						

19. Navedite **ključne izazove** s kojima se trenutno susrećete u radu savjetovališta?

Psihosocijalni tretman počinitelja obiteljskog nasilja

1. Od koje godine pružate uslugu psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja?
2. Navedite vaš **trenutni kapacitet korisnika/korisnica** za uslugu psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja (broj):
3. Molimo navedite vašu **procjenu trenutnih prostornih uvjeta** za psihosocijalni tretman (veličina, opremljenost i slično):
 - a) Izuzetno su zadovoljavajući
 - b) U većoj mjeri su zadovoljavajući
 - c) Nisu ni zadovoljavajući ni nezadovoljavajući
 - d) U većoj mjeri su nezadovoljavajući
 - e) U potpunosti su nezadovoljavajući

Ako ste odabrali c, d i e u prethodnom pitanju

4. Molimo kratko navedite u kojim specifičnim aspektima su prostorni uvjeti za psihosocijalni tretman nezadovoljavajući:
5. Ukratko opišite kojim se **vrijednostima, protokolima, strategijama** i sl. vodite u svojem radu za uslugu psihosocijalnog tretmana počinitelja?

6. Navedite do koje razine je prostor za psihosocijalni tretman počinitelja **prilagođen za osobe s invaliditetom**:
- a) U potpunosti je prilagođen
 - b) U većoj mjeri je prilagođen
 - c) Djelomično je prilagođen
 - d) U većoj mjeri nije prilagođen
 - e) U potpunosti je neprilagođen
7. Ukratko **opišite ključne elemente prilagodbe za osobe s invaliditetom**:
8. Ukratko opišite koji **tip usluga/aktivnosti/tretmana pružate u sklopu usluge psihosocijalnog tretmana počinitelja**?
9. Je li u 2024. godini bilo **čekanja za uslugu psihosocijalnog tretmana počinitelja**?
- a. DA
 - b. NE
- Ako DA, sljedeće potpitanje*
10. Navedite **prosječno trajanje čekanja** na uslugu psihosocijalnog tretmana u 2024. godini:
11. U postotcima navedite **približnu strukturu financiranja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji** po osnovnim izvorima u 2024. godini:
- a) Ministarstvo pravosuđa i uprave:
 - b) Grad Zagreb:
 - c) Sredstva EU (npr. ESF, EFRR, Programi unije)
 - d) Sredstva drugih donatora (npr. UNICEF, ACF, razne zaklade):
 - e) Sredstva poslovnog sektora:
 - f) Ostalo:
12. Molimo procijenite **razinu zadovoljstva financijskom stabilnošću za provedbu usluge psihosocijalnog tretmana**:
- a) U potpunosti zadovoljavajuća
 - b) U većoj mjeri zadovoljavajuća
 - c) Niti zadovoljavajuća niti nezadovoljavajuća
 - d) U većoj mjeri nezadovoljavajuća
 - e) U potpunosti nezadovoljavajuća
20. Imaju li vaše zaposlenice **supervizijsku podršku** za psihosocijalni tretman počinitelja?
- a) Da, kontinuirano
 - b) Povremeno
 - c) Ne
13. Jeste li dosad na neki način **evaluirali rad psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji**?

- a) DA
- b) NE

Ako DA, sljedeće potpitanje

14. Molimo navedite koji tip evaluacija ste provodili.

15. Molimo procijenite razinu zadovoljstva suradnje s navedenim dionicima za psihosocijalni tretman (označiste s X). Na dnu tablice upišite eventualne dodatne dionike s kojima surađujete i ocijenite kvalitetu te suradnje.

	U potpunosti zadovoljni	U većoj mjeri zadovoljni	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	U većoj mjeri nezadovoljni	U potpunosti nezadovoljni	Ne surađujemo
Policija						
Zavodi za socijalni rad						
Zdravstvene ustanove						
Odgojno obrazovne ustanove						
Pravosudna tijela						
Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom						
<i>Dodatni ključni dionik</i>						
<i>Dodatni ključni dionik</i>						

16. Navedite **ključne izazove** s kojima se trenutno susrećete u pružanju usluge psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji?

Zahvaljujemo na vremenu izdvojenom za ispunjavanje upitnika!

Upitnik za zaposlenice organizacija koje pružaju usluge skloništa za žene žrtve nasilja, savjetovašta te psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji

Poštovana,

Obraćamo Vam se u svrhu **evaluacije kvalitete rada skloništa i/ili savjetovališta za žrtve nasilja u Gradu Zagrebu**. Navedena usluga je planirana **sukladno mjeri 2 II. područja i mjeri 2 IV. područja Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje 2023. do 2025.** (Službeni glasnik Grada Zagreba 3/23). **Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravlje, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba** **Naručitelj je ove usluge**, a nakon postupka javne nabave, za pružatelja usluga je **izabrana tvrtka MAP Savjetovanja d.o.o.** s preko 20 godina iskustva evaluacija u području socijalne skrbi i srodnim područjima. Vrednovanje provode stručnjaci Hana Hrpka, Maja Horvat i Matija Domijan.

U svrhu prikupljanja podataka, pred Vama se nalazi **upitnik Procjene zadovoljstva stručnog tima** organizacija koje pružaju usluge skloništa za žene žrtve nasilja, savjetovališta te psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Napominjemo kako je **upitnik je anoniman** te je za njegovo ispunjavanje potrebno 10–ak minuta. Rok za ispunjavanje upitnika je 23. prosinca 2024. godine.

Hvala Vam unaprijed na Vašoj iskrenosti te sudjelovanju u ovom istraživanju s ciljem unaprjeđenja sustava zaštite žena od nasilja u Gradu Zagrebu.

Istraživački tim

1. **Molimo označite naziv svoje organizacije:**

- | | |
|---|----|
| f) Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“ | 14 |
| g) Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja | 4 |
| h) B.a.b.e Budi aktivna. Budi emancipiran. | 4 |
| i) Ženska soba – Centar za žrtve seksualnog nasilja | 6 |

2. **Razmišljajući o radu u svojoj organizaciji, molim Vas da sljedećim tvrdnjama pridružite ocjene od 1 do 5, pri čemu ocjena 1 označava tvrdnju „uopće se ne slažem“, a ocjena 5 tvrdnju „u potpunosti se slažem“.**

SVRHA	4,7
1. Svrha postojanja i djelovanja naše organizacije je konkretna i jasna.	4,9
2. Moj posao ima smisla i ima pozitivan efekt na zajednicu.	4,7
3. Osjećam da je moj rad važan za organizaciju.	4,5
UVJETI RADA	4,2
1. Radno vrijeme mi odgovara.	4,6
2. Zadovoljna sam radnim uvjetima (oprema, prostor, ...).	4,2
3. Doživljam poslovni prostor kao ugodno mjesto za rad.	4,3
4. Raspored zaposlenika po uredima je adekvatan.	4,4
5. Zadovoljna sam plaćom i ostalim financijskim naknadama.	4,1
6. Sprema sam na dodatni napor kada to posao zahtjeva.	4,8
7. Zaposlenice su samostalni pri obavljanju svog posla.	4,4
8. Zaposlenice se potiču na preuzimanje odgovornijih zadataka.	4,3
9. Pored rukovoditeljice u planiranju i postavljanju ciljeva sudjeluju i zaposlenice	4,4

ORGANIZACIJA POSLA	4,3
1. Zaposlenice rade u skladu s jasnim i realnim ciljevima.	4,5
2. Moje radno vrijeme je dobro ispunjeno zadacima (bez praznih hodova) i radne zadatke stignem obaviti.	4,4
3. Zadaci su dobro raspoređeni.	4,4
4. Radni zadaci se redovito planiraju.	4,6
5. Zbog preklapanja zadataka, smatram da nisam dovoljno učinkovita	4,0
6. Moj posao u praksi odgovara opisu mog posla iz sistematizacije radnih mjesta.	4,5
7. Zaposlenje u našoj organizaciji je sigurno.	4,3
8. Smatram da je broj korisnika za koje sam zadužena adekvatan.	4,5
9. Zaposlenice/zaposlenici imaju jasnu predodžbu što se od njih očekuje.	4,6
10. Radni sastanci su redoviti.	4,3
UPRAVLJANJE	4,4
1. Moja neposredna nadređena drži se onoga što smo dogovorili.	4,5
2. Vodstvo zaposlenicama prosljeđuje informacije na razumljiv način.	4,5
3. U našoj organizaciji rukovoditeljice i zaposlenice razgovaraju otvoreno i s uvažavanjem.	4,5
4. U organizaciji se njeguje transparentnost i otvorenost.	4,4
5. Kad naiđem na problem, znam kome ću se obratiti.	4,6
6. U proteklih godinu dana razgovarala sam s nadređenima o svom radu i napretku.	4,0
7. Prijedlozi za poboljšanje rada su dobrodošli od svih zaposlenih.	4,6
8. Imam podršku nadređenih u razvijanju inovativnih ideja i praksi.	4,5
9. Redovito i pravovremeno dobivam povratne informacije na svoj rad.	4,3
10. Rad zaposlenica se vrednuje barem jednom godišnje sa svrhom poboljšanja uspješnosti.	3,8
KVALITETA USLUGE KOJU PRUŽAJU I OSPOSOBLJENOST	4,4
1. Nastojimo stalno poboljšati i osuvremeniti naš rad.	4,5
2. Zadovoljna sam razinom kreativnosti i inovacije koje mogu unijeti u svoje zadatke.	4,4
3. Zaposlenice su osposobljeni za svoj posao.	4,6
4. Usluga koju pružamo korisnicima je visokostručna i kvalitetna.	4,8
5. Korisnici dobivaju vrste usluga i tretmana koji su im potrebni.	4,8
6. Potrebe za profesionalnim usavršavanjem se prepoznaju i zadovoljavaju.	4,4
7. Da bih bolje obavljala svoj posao, potrebno mi je stjecanje novih znanja i vještina.	3,9
8. Zaposlenicama se nudi osposobljavanje potrebno za dobro obavljanje posla.	4,1
9. U našoj organizaciji zapošljavaju se samo oni koji su kvalificirani za svoj posao.	4,5
10. Kriterij za profesionalni razvoj i usavršavanje jasni su svim zaposlenicama.	4,3

- | | |
|---|-----|
| 11. U našoj organizaciji poštuju se kriteriji za profesionalni razvoj i usavršavanje. | 4,3 |
| 12. U našoj organizaciji postoji mogućnost daljnjeg obrazovanja. | 4,1 |
| 13. Pri osposobljavanju se poštuju i želje zaposlenica. | 4,4 |
| 14. Zadovoljna sam kontinuitetom supervizijske podrške.* | 4,1 |
| 15. Zadovoljna sam kvalitetom supervizijske podrške.* | 4,3 |

*odgovorile su samo djelatnice Ženske sobe i Doma „Duga – Zagreb“

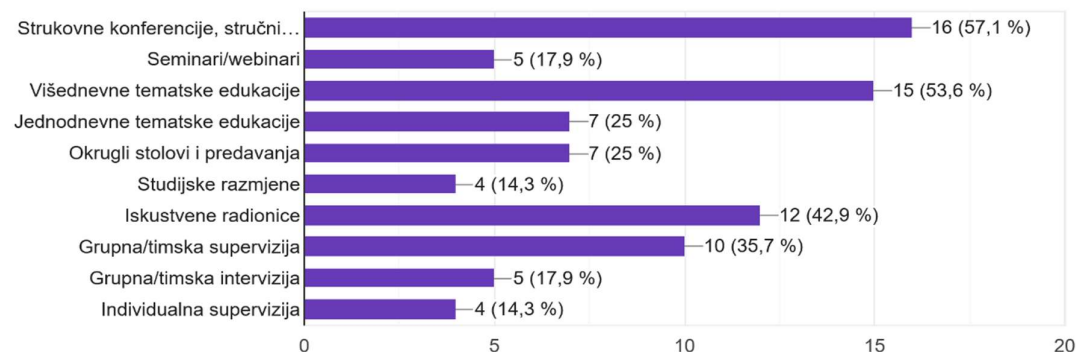
ODNOSI MEĐU DJELATNICAMA 4,6

- | | |
|--|-----|
| 1. Suradnja s mojim kolegicama me motivira. | 4,6 |
| 2. U organizaciji učimo jedni od drugih. | 4,5 |
| 3. Kolegice/kolege su spremne pomoći. | 4,9 |
| 4. Odnosi među zaposlenicama su dobri. | 4,5 |
| 5. Odnosi između zaposlenica i rukovoditeljica su dobri. | 4,5 |

MOTIVACIJA RADOM I OSTANKOM U ORGANIZACIJI 4,2

- | | |
|---|-----|
| 1. Volim raditi svoj trenutni posao. | 4,6 |
| 2. Zaposlenice su spremne mijenjati se i učiti radi efikasnosti i dobrobiti organizacije. | 4,5 |
| 3. Osjećam kako rastem i napredujem obavljajući različite zadatke. | 4,3 |
| 4. Uživam u izazovima koje mi donosi radno mjesto. | 4,3 |
| 5. Bila bih sretna da ostatak karijere provedem kod trenutnog poslodavca. | 3,6 |
| 6. Za sada ne razmišljam o odlasku iz organizacije. | 4,1 |

3. Izaberite do tri ključna načina za profesionalni razvoj:



4. Nastavno na temu upitnika, slobodno dodajte dodatne napomene i komentare:

Zaposlenici u civilnom sektoru odrađuju mnoge zadatke koje bi trebale izvršiti nadležne institucije!

Zahvaljujemo na vremenu izdvojenom za ispunjavanje upitnika!